

# Trackit Uppsala universitet

**En kartläggning av hur Uppsala universitet följer och följer upp  
sina studenter före, under och efter studierna**

**Hanne Smidt**

**April 2013**

## Förord

Uppsala universitet säkerställer och utvecklar kvaliteten på sina utbildningar på många sätt. Till dessa hör att följa och analysera studenternas väg in i universitetet, genom utbildningen och ut i arbetslivet. Kunskap om vilka våra studenter är, hur de klarar sig och vart de tar vägen efter examen utgör viktig grund för vidareutvecklingen av våra utbildningar.

Hanne Smidt, seniorrådgivare vid European University Association (EUA), har på uppdrag av Uppsala universitet gjort en kartläggning av hur denna uppföljning av studenter går till på såväl universitetsövergripande nivå som inom vetenskapsområden och fakulteter. Hon har dessutom undersökt hur den kunskap som uppföljningen ger används i det strategiska utvecklingsarbetet – framför allt i form av studentstödande aktiviteter. Vad gör Uppsala universitet för att underlätta varje enskild students resa från antagningstillfället, genom utbildningen och till övergången till arbetslivet? Kartläggningen har skett genom intervjuer med utbildningsansvariga och studenter inom vetenskapsområden och fakulteter, samt med universitetsledningen och sakkunniga tjänstemän vid universitetsförvaltningen.

Kartläggningen ligger i linje med EUA:s så kallade Trackit-projekt, en kartläggning av uppföljningsaktiviteter vid lärosäten och på nationell nivå i olika europeiska länder. Det är mot den fonden Hanne Smidt analyserar Uppsala universitets motsvarande arbete och sätter ljuset på våra relativa styrkor och svagheter.

Rapporten kommer att utgöra ett viktigt bidrag till diskussionen om hur vi skapar god utbildningskvalitet genom att ge goda förutsättningar för studenternas lärande – utan att för den skull frånta dem deras eget ansvar. Hanne Smidt gör en rad intressanta iakttagelser och lämnar ett antal rekommendationer. Nu är det vårt gemensamma ansvar att se till att dra nytta av detta utifrånperspektiv på vår verksamhet. Det behöver inte innebära att vi väljer att följa rekommendationerna till punkt och pricka, men vi bör – på olika nivåer inom vårt breda universitet – aktivt förhålla oss till dem.

Vi ser fram emot fortsatta utvecklande kollegiala diskussioner och konkreta initiativ framöver!

Eva Åkesson  
Rektor

Anders Malmberg  
Prorektor

## Författarens förord

Jag är mycket tacksam för all den information jag fått i detta projekt av mycket engagerade studenter och anställda vid Uppsala universitet. Utan deras deltagande hade det inte varit möjligt att göra denna kartläggning, eller att dra slutsatser och lämna rekommendationer.

Ett stort tack också till rektor Eva Åkesson och prorektor Anders Malmberg för deras stöd till och intresse för projektet. Jag är vidare mycket tacksam för all den hjälp och det stöd utvärderingschef Åsa Kettis har bidragit med och för den konstruktiva kritik som enheten för kvalitet och utvärdering och informanterna har lämnat på utkast av rapporten.

Det är min förhoppning att rapporten ska kunna bidra till att stimulera ett fortsatt engagemang i dessa frågor på alla nivåer och till att kunskapen om den existerande goda praxis sprids mellan institutioner, fakulteter, vetenskapsområden och universitetsförvaltningen. Uppsala universitet har stort fokus på sina studenter, vilket skapar goda förutsättningar för att anta Dr. Watson Scott Swails utmaning: "It is not difficult to take an excellent student and make her or him an excellent graduate, the challenge is to take a good student and make her or him an excellent graduate".

Min förhoppning är att rapporten kan vara till stöd och inspiration för alla som arbetar med att följa upp och stödja studenter inom universitetet. Kan den bidra till ett ökat fokus på studentuppföljning och den strategiska utvecklingen av lärandemiljöerna vid Uppsala universitet så lever den upp till sin målsättning. Målet med en god uppföljning är att säkerställa att alla studenter ges goda förutsättningar för lärande oavsett vid vilken fakultet de studerar vid.

Hanne Smidt  
Bromma mars 2013

## 1. Executive summary

### *Introduction*

In the autumn of 2012, Uppsala University initiated a project that set out to identify and map how the science domains/faculties and the university administration collect and use the tracking of students and graduates for quality enhancement and strategic development. The intention of the project was to gain a deeper insight into Uppsala University's own practice; to develop a better understanding of the possible impact of tracking the progression path of students and graduates, and if possible identify a minimum standard for tracking students and for student support service throughout the university. The project has been inspired by the EUA project: "Tracking Learners' and Graduates' Progression Paths", (EUA 2012).

European higher education looks back on a decade of reform under the umbrella of the Bologna Process and the Lisbon Strategy. As the structural parts of the reform, i.e. the introduction of three degree cycles have been introduced and implemented one of the core goals - the move towards student-centred learning - is receiving increased attention. Increasingly, questions on institutional and European level are being raised as to what the impact of the reforms has been for students and graduates. This report is in line with the trend to track the implementation of the reforms, to more closely follow the progression path of students and graduates, and use this knowledge in the strategic development of programmes and courses for the growing and increasingly heterogeneous group of students. A more systematic knowledge about students and graduates is considered essential to generate the necessary information for a continuous improvement of the content and quality of courses, programmes, and support functions such as student information, study and career guidance and an international desk. These drivers are behind both the EUA and the Uppsala Trackit projects, which are map approaches to tracking the progression paths of students or the "student life cycle".

### *Methodology*

The Uppsala Trackit project is based on semi-structured interviews with representatives from the university leadership, the university administration and their counterparts at the faculty level, and student representatives to map out current practices and to understand how these are used to support students and graduates and for quality enhancement in general. The main questions were:

- How are key figures collected and for what purpose?
- Which initiatives are in place to track students before, during and after their studies?
- Can a better coordination of practices for student tracking and student support services enhance and contribute to the long-term development of teaching and learning and student support services?
- Can the tracking of students and graduates be used to develop a minimum standard for student support of all Uppsala University students?

The responses from the different representatives are presented in figures for each faculty (see annex 4). The material has been analysed and used to formulate recommendations on a possible common minimum standard for tracking students and graduates.

### *Conclusions and recommendations*

Uppsala University has a great strength and resource in its very competent and engaged community, ranging from the leadership, and the academic and administrative personnel to the students. Two groups have the potential to play a more strategic role when it comes to sharing and implementing good practice: the faculty programme directors and student representatives. Faculty programme directors has one leg in a faculty and the other leg in the university administration, and is thus uniquely placed to develop and share good practice for tracking and supporting students and building bridges across the divisions between subject areas, faculties, scientific domains and the university administration. Students play a pivotal role both in recruitment, the introduction to Uppsala University and in organising career days and mentor programmes.

The recommendations in the report build on the existing practices within Uppsala University (see annex 3 on faculty practices), and where relevant on practices in place in other European universities. The numerous examples of very good practice for student tracking and student support within the university are, however, not always considered as being part of the process of tracking the entire student lifecycle: tracking students before, during and after their studies or tracking the progression paths of students. There are variations within the university when it comes to the perception of the necessity to track and support students, and the financial support available at faculty level. These differences can (partly) be explained by the difference between providing a professional degree, a general degree and a degree based on free-floating courses. The question is if these (sometimes) significant differences between and within faculties and science domains are acceptable in a university that promotes a common profile based on quality, knowledge and creativity, and might it be more advantageous to define a minimum standard for how Uppsala students are tracked and supported? Other first class international universities such as Stanford University have a joint minimum standard already, based on collaboration between faculties and the central administration and where the faculties further develop activities that are appropriate for their own context. The knowledge gained from tracking students is used as part of the information for potential students and for quality enhancement: number of applicants, registered students and their background, graduation rate and employment rate after graduation and supports the growing call for transparency and accountability.

Students at Uppsala University are a very important resource when it comes to supporting recruitment, student introduction and job market introduction. The students gain very important information and contacts through their work, but this knowledge is not always shared systematically with the university and does not always lead to an improved understanding of students and labour market among leaders and academic personnel.

The EUA Trackit report indicated that all the visited universities have "blind spots" when tracking and supporting their students. These were usually related to specific groups of students from a non-academic background, lifelong learners, students studying on distance courses and international students. These groups also tended to be "blind spots" at Uppsala University, but both academics and students also pointed to another group of students: students studying to become teachers. A group that needs more attention and support than they are currently receiving as they often have weak links to the different departments they are studying at.

Against the background of the mapping exercise it is suggested that Uppsala University establish a working group consisting of the faculty programme directors, representatives from the university administration and the Counsel for Quality Assurance in order to discuss the possibilities for developing a common minimum standard for tracking students before (recruitment, introduction and early retention) during (retention and throughput rate) and after (entering the labour market and graduate studies).

The proposal (figure 1) points to two points in time that much research indicate are vital for the success of students when it comes to the support framework around the student life cycle; 1) the first semester and the introduction into student life both academically, socially and professionally and 2) the support for entering the labour market.

Uppsala Trackit project indicates that the university and its students have a joint interest in the further development of student tracking and student support in order to gain a better knowledge about students and alumni to be better positioned to ensure the continuing development of the quality of the student experience at Uppsala University. Tracking students and graduates and using the knowledge for a continuous improvement of the support mechanisms for students and graduates is by nature "work in progress" and needs to be continually adapted to the developments in the educational offer and the student population.

## **2. Introduktion och bakgrund till projektet**

Introduktionen av Bologna processen 1999 har radikalt förändrat utbildningsstrukturen vid lärosäten i många europeiska länder och skapat ökat fokus på studentcentrerat lärande och på anställningsbarhet/ användbarhet av universitetsutbildningar, samtidigt som antalet studenter inom högre utbildning ökat radikalt. Utvecklingen har, tillsammans med ökad autonomi och ändrade finansieringsformer i många länder, lett till ett större behov av kunskap om vilka studenterna är, hur de klarar sig på universitetet och vart de tar vägen efter examen. Att utveckla (enkla) metoder för att bedöma genomströmning och framgång för studenterna under studietiden och i arbetslivet efter examen har fått en ökad betydelse. Med hjälp av denna kunskap ökar lärosätenas möjlighet att utforma utbildningar till all större och mer heterogena grupper av studenter av hög kvalitet. Ökad systematisk kunskap om studenter och alumner (bakgrund, genomströmning och framgång på arbetsmarknaden samt utbildningarnas arbetsmarknadsrelevans) anses för att vara nödvändig informationen för en ständig förbättring av innehållet och kvaliteten i kurser, program, utbildningar och stödfunktioner (EUA Trackit 2012).

Uppföljningen av studenter som studerar i det "Bolognafierade" utbildningssystemet är viktig för att förstå hur implementeringen av Bologna processen påverkar de europeiska högskoleutbildningarna mot mera fokus på utveckling av studentcentrerat lärande, livslångt lärande, förbättrad ledning och kvalitetssäkring. Resultatet från EUA-projektet (Trackit, 2012) visar att man i många europeiska länder arbetar systematisk med att följa och följa upp studenterna på nationell nivå och universitetsnivå med syfte på att skapa kontinuerlig förbättring av utbildningarna. Utvecklingen i vissa delar av Europa sker mycket aktivt och strukturerat och understöds av forskning inom området, medan det i andra sker i långsam takt och ofta ganska fragmenterat (Trends 2010).

I oktober 2010, lanserade EUA (the European University Association) det så kallade "TRACKIT!" projektet i samarbete med fem europeiska partners.<sup>1</sup> Projektet fick stöd av den europeiska unionens "Lifelong Learning Programme". Syftet med projektet<sup>2</sup> var att göra en jämförande studie över hur lärosäten inom Europa följer studenters vägar in i högskolan, genom utbildningen och ut i arbetslivet. Projektet har kartlagt modeller och drivkrafter för studentuppföljning på såväl internationell som nationell nivå och på enskilda lärosäten, belyst den strategiska användningen av uppföljningen av studenter och alumner och värderat dess betydelse för högskolan och dess studenter. Den europeiska rapporten är en kunskapsbank med goda exempel på uppföljnings- och stödaktiviteter till nytta för europeiska lärosäten, policymakare på nationell och europeisk nivå och alla andra som arbetar med uppföljning av studenter och alumner. Rapporten bygger på information insamlad från 31 länder genom intervjuer med nationella kontaktpersoner och har i tillägg faktaavsnitt som beskriver nationell praxis för uppföljning (*tracking*). De nationella beskrivningarna kompletteras med praktiska exempel på hur studenter följs upp på 23 universitet i 11 länder.

Globalt finns det en klar tendens till att lärosäten med fokus på kvalitetsutveckling och en strävan efter internationell konkurrenskraft har börjat implementera en mera mycket aktiv uppföljning av studenter och alumner som ger återkoppling tillbaka till universitetet. Ökade krav på breddad rekrytering, kvalitetssäkring, marknadsföring av utbildningar, pedagogisk utveckling, finansiering och förbättrat studentstöd bidrar till denna utveckling. Bättre kunskap om studenterna, information till dessa och studentstöd är redan eller kommer att bli centralt i den framtida rekryteringen av studenter oavsett om det handlar om internationell, nationell eller breddad rekrytering, eller om information till arbetsgivare kring kvaliteten i utbildningarna. Den europeiska utvecklingen går mot ett mer aktivt uppsökande och uppföljande stöd till studenterna i motsättning till uppfattningen att studenten själv ska söka kunskap.

Dessa tendenser ligger i linje med kraven på den större redovisningsskyldighet som den ökade autonomin har fört med sig och som tar sig uttryck på många olika sätt, inte minst genom uppkomsten av olika typer av internationella, europeiska och nationella rankingar och insamling av information och nyckeltal. Lee Schulman (2007) har sin artikel: "Counting and Recounting: Assessment and the Quest for Accountability" formulerat att det är nödvändigt för lärosätena att: "take control of the narrative and engage their students" genom att inhämta mera kunskaper om studenterna och använda informationen för kvalitetsutveckling. Projektet är inspirerat av Shulmans sju pelare för "accountability". De sju pelarna är: "(1) att man måste vara tydlig med vad man vill berätta och varför, (2) att inte tro att det finns "ett" slutresultat. När man utvecklar uppföljningsverktyg, nya eller gamla, bör det ske inom en begreppsmässig ram och vara tydligt med avseende på vad det ska och inte ska mäta (3), man bör mäta på flera olika sätt, (4) dessa metoder bör kombineras (5) man bör uppmärksamma att "höga insatser korrupperar", dvs att goda resultat ska uppskattas, medan dåliga inte ska direkt straffas (6)

---

<sup>1</sup> European University Association (EUA); Irish Universities Association/ UCD Geary Institute; Hochschul – Informations – System GmbH (HIS); Lunds universitet; University of the Peloponnese/ Centre for Social and Educational Policy Studies; Danish School of Education, Aarhus University

<sup>2</sup> EUA (2012) Gaebel, M., Hauschildt, K., Mühleck, K., Smidt, H.: *Tracking Students' and Learners' Progression Paths TRACKIT, Brussels 2012*  
[http://www.eua.be/Libraries/Publications\\_homepage\\_list/EUA\\_Trackit\\_web.sflb.ashx](http://www.eua.be/Libraries/Publications_homepage_list/EUA_Trackit_web.sflb.ashx)

kursvärderingar ska alltid ingå i undervisningen och bör ske formativt under kursens gång och efter avslutad kurs (7) att etablera en aktiv och kollaborativ webbplats<sup>3</sup> för forskning om nya former av bedömning, ny teknik för att stödja detta arbete, och bättre strategier för integrering av sådana strategier med utbildningen utvecklas” (Schulman 2007, författarens översättning).

EUA Trackit rapporten bidrar med sina tio riktlinjer till europeiska universitet med rekommendationer som är i linje med Schulmans sju pelare<sup>4</sup>:

- 1. Create a coordinated and appropriate set of tracking measures*
- 2. Ensure that the tracking approach covers the entire student lifecycle*
- 3. Ensure that tracking supports the overall governance and management of the institution and its strategic goals*
- 4. Assess how tracking can contribute to the establishment of institution-wide key performance indicators*
- 5. Consider how tracking measures corresponds to external demands*
- 6. Build on existing external tracking approaches*
- 7. Ensure the active participation and engagement of different parts of the institution*
- 8. Consider the institutional capacities for research and data management and how the results can be utilised*
- 9. Communicate and use the results for a variety of purposes*
- 10. Ensure that tracking is anchored in quality assurance*

Med utgångspunkt i kartläggningen och slutsatserna från EUA Trackit-rapporten och arbetet inom Uppsala universitet med att utveckla utbildningskvaliteten genom KrUUt-projektet, beslutade Uppsala universitet i 2012 att anlita Hanne Smidt (Senior Advisor vid EUA och en av författarna bakom den europeiska rapporten) till att kartlägga hur vetenskapsområdena, fakulteterna och universitetsförvaltningen vid Uppsala universitet följer upp studenter och alumner och utarbeta rekommendationer om hur universitetets rutiner eventuellt skulle kunna utvecklas. Intentionen var att kartlägga hur Uppsala universitet använder uppföljning i ett utvecklande och strategiskt syfte.

*Projektets intention är att synliggöra det uppföljningsarbete som sker inom Uppsala universitet för att skapa en utgångspunkt för utveckling och underlätta spridning av goda exempel för studentuppföljning och god praxis. Uppföljningsrutiner som kan bidra till att säkerställa att alla studenter och alumner ges likvärdiga möjligheter och stöd oavsett vid vilket vetenskapsområde eller fakultet de studerar är kvalitetsfrämjande och kan stödja breddad rekrytering och internationalisering. Bättre kunskap om studenternas livscykel bidrar till att förbättra retention och genomströmning, men kan också bidra till den pedagogiska och kvalitativa utvecklingen av utbildningsutbudet.*

---

<sup>3</sup> En kollaborativ webbplats på Uppsala universitet är t ex GLIS.

<sup>4</sup> EUA (2012) Gaebel, M., Hauschildt, K., Mühleck, K., Smidt, H.: Tracking Students' and Learners' Progression Paths TRACKIT, Brussels 2012  
[http://www.eua.be/Libraries/Publications\\_homepage\\_list/EUA\\_Trackit\\_web.sflb.ashx](http://www.eua.be/Libraries/Publications_homepage_list/EUA_Trackit_web.sflb.ashx)



Denna rapport ligger i linje med KrUUt-projektet och dess syfte att få "kritiska vänner" att stödja vidareutveckling av utbildningskvaliteten på Uppsala universitet. Intervjuerna bidrar till en ögonblicksbild av ett universitet i kontinuerlig utveckling mot målet att erbjuda en utbildning i världsklass.

### 3. Projektets metodik

Trackit-projektet vid Uppsala universitet har genomförts mot bakgrund av EUA rapportens riktlinjer och har använt definitionen av en uppföljningsaktivitet: insamling av information (via enkäter eller administrativa data) för att följa genomströmningen av (1) studenter genom deras studier (t.ex. studieprogression, byte av studieprogram, studieavbrott), (2) alumners arbetsmarknad (t.ex. tid mellan examen och anställning, typ av anställning, relevans av utbildning) eller (3) studiebyte (t.ex. problem vid byte av program eller utbildning). Genom intervjuer har en kartläggning av hur vetenskapsområden och fakulteter och universitetsförvaltningen följer och följer upp studenter och alumner genomförts. Kartläggningen omfattar även hur resultatet av dessa uppföljningar används i det strategiska utvecklingsarbetet och i studentstödande syfte. Intervjufrågorna utgick från följande övergripande frågeställningar:

- Hur följer och följer man upp studenter och alumner på fakultetsnivå och vid universitetsförvaltningen?
- Hur kan bättre kommunikation om och koordination av olika arbetsätt kring uppföljning och studentstöd mellan fakulteterna bidra till en den långsiktiga och kvalitativa utvecklingen av utbildningarna och lärandemiljön vid Uppsala universitet?
- Kan man utveckla en mera gemensam praxis för uppföljning och stöd för Uppsala universitets studenter?

Projektets metodik baserar sig på semistrukturerade intervjuer med representanter från universitetsförvaltningen, studenter och representanter från alla vetenskapsområden och fakulteter. Intervjuerna syftade till att kartlägga existerande policy och praxis för att följa studenterna. Metodiken medför en viss upprepning av olika slutsatser, eftersom synpunkterna från de intervjuade grupperna många gånger stämde överens. Det kan ses både som en styrka och svaghet att huvudparten av intervjuerna blev utförda av projektledaren. En svaghet såtillvida att det kan ha uppstått missförstånd om information inte kan sättas in i ett större sammanhang, och en styrka eftersom att de intervjuade kunde uttala sig friare inför en oberoende person, utanför den egna organisationen.

Till skillnad från det internationella projektet kartläggs i uppsalaprojektet *även* det stöd som finns på universitets-, fakultets och programnivå för att främja studenters progression genom sina studier och ut i arbetslivet. Projektet har således också berört uppföljningsaktiviteter som t ex kursvärderingar och annan typ av information kring studentens upplevelse av sina studier som inte strikt sett definieras som uppföljning av progression (tracking) som i EUA-projektet. Projektet har också varit inspirerat av Tintos<sup>5</sup> och Thomas<sup>6</sup> teorier om retention som utgår från

---

<sup>5</sup> Tinto, V. (1975) "Dropout from Higher Education: A Theoretical Synthesis of Recent Research" *Review of Educational Research* vol.45, pp. 89-125.

Tinto, V. (1982) "Limits of theory and practice in student attrition" *Journal of Higher Education* vol.53 no.6 pp. 687-700

vikten av bland annat studenternas sociala och akademiska integration i universitetsvärlden under den första delen av studierna. Resultatet av kartläggningen kan användas som ett första steg mot att bygga upp en kunskapsbank med "best practice" i likhet med den som KrUUt-projektet har under utveckling. Kunskap om praxis när det gäller insamling och användning av rekrytering, nyckeltal, uppföljning av och stöd till studenter samt uppföljning av alumner kan användas som underlag både när det gäller akademisk och social integration och utveckling av utbildningarna i övrigt.

#### 4. Intervju med ledningen vid Uppsala universitet

På ledningsnivån arbetar man systematiskt med aggregerade nyckeltal framtagna av planeringsavdelningen för att skapa överblick internt, men också externt i den mån det är möjligt att "benchmarka" eller jämföra sig nationellt och internationellt. Man granskar nyckeltal i olika avseenden (sökande, registrerade, retention, genomströmning, examen, ålder och kön – och köper uppgifter om social bakgrund in från SCB.) Ett annat exempel på underlag är "Education at a glance", OECD. Man ser stora fördelar med att samarbeta med andra universitet kring "benchmarking". GUL-samarbetet med Göteborgs och Lunds universitet är uppskattat och har stor betydelse. "Swedish Master"-projektet<sup>7</sup> ser man som ett bra exempel på jämförelse på nationell nivå och på internationell nivå finns planer på att använda Matarikanätverket på samma sätt. En annan typ av internationellt samarbete är stora utvärderingsprojekt som KrUUt, som även det skedde i samarbete med Matarikanätverket.

Ledningen var mycket tydlig med att Uppsala universitet är ett brett universitet med mycket olika kulturer och tre typer av utbildningar: yrkesprogram, generella program och fristående kurser, och det går inte att förvänta sig att alla typer har samma möjligheter för att följa och följa upp sina studenter. En intention med att utföra ett kartlägningsprojekt som "Trackit vid Uppsala universitet" är att utveckla universitetsgemensamma rekommendationer: *"inte till hur man ska göra det, men till vad man ska göra och samtidigt lämna det upp till program, institutioner och fakulteter att utveckla hur man kan göra det. Uppsala universitet har en fantastisk studentmiljö som man ska värna om med nationer, kårer och studentföreningar. Detta är en stor styrka tillsammans med engagerade lärare och traditioner i studentlivet och ett högt söktryck"*.

**Observation:** *Ledningen ansåg att det är viktigt att skapa utbyte mellan vetenskapsområden, fakulteten och universitetsförvaltningen för att utveckla och förbättra erfarenhetsutbytet inom universitetet i linje med vad som har inletts genom KrUUt-projektet. Universitetet behöver fokusera på utvecklingen av **utbildning** genom att vidareutveckla:*

- *en professionell studievägledning*
- *introduktionskurser och "Supplemental Instruktion" (SI)*
- *studenternas och utbildningarnas anknytning till arbetsmarknaden*

---

<sup>6</sup> Thomas, E.A.M. (2002) "Student retention in Higher Education: The role of institutional habitus" *Journal of Educational Policy* vol.17 no.4 pp. 423-432

<sup>7</sup> Hanne Smidt, Ulf Dalnäs, Kristina Josefson, and Maivor Sjölund: **The Swedish Master Project: The introduction of the second cycle at three Swedish universities, 2010**

## 5. Intervju med studentrepresentanter vid Uppsala universitet

Uppsala universitet har en förnämlig resurs i det engagemang och arbete som studentrepresentanterna och studiebevakarna utför när det gäller studentmottagning och stöd, samt det stora arbete med att arrangera t.ex. karriärdagar, alumnföreläsningar och alumnmentorer. Det finns en tydlig tradition som förefaller gå i arv från den ena generationen av studenter till nästa inom de flesta fakulteter och program.

**Rekryteringen** av presumtiva studenter görs på olika sätt på olika fakulteter beroende på institution och program, men generellt sett har alla hemortsambassadörer och studentrepresentanter som deltar i mässor i Sverige och utomlands.

**Studentmottagandet** består av ett mejl med besked om antagning och en mycket uppskattad välkomstuppringning från en student från den fakultet eller det program studenten har blivit antagen till. Studenterna uppskattar välkomstmaterialet och den information och mottagandet man får. Många studenter betonade hur viktig välkomstmottagningen för recentiorer var för hur man såg på universitetet.

Studenterna har ett mycket stort ansvar och engagemang när det gäller studentmottagning. Teknat har t ex ett två veckors program för nya studenter med en bra balans mellan sociala aktiviteter och information från äldre studerande kring universitets stödaktiviteter. Härutöver finns det en introduktionskurs om 5 – 10 hp som innehåller introduktion till datasystem, bibliotek, vetenskapligt arbete, föredrag från alumner och en mindre tentamen. Man erbjuder också en kurs i studieteknik som är frivillig och ger 1 hp.

**Observation:** *Det finns generellt sett ett nära samarbete mellan fakultet/institution och studentkår när det gäller studentmottagande.*

**Introduktionsdagar/veckor** anses vara mycket viktiga, och uppskattat var t ex att teknat har introduktionsdagar i matematik, fysik och kemi även innan studiestart.

**Studentportalen** finns på alla fakulteter, men utnyttjas olika mellan och inom fakulteterna och många lärare inte vet hur informationen ser ut på studenternas hemsida – den ser annorlunda ut på lärarsidan. Studenterna har noterat att man på program vars personal fått utbildning om Studentportalen, har man utvecklat användningen av den optimalt. Här fungerar den för kursregistrering, som informationskälla, som kursvärderingssida etc.

**Registrering** på kurserna fungerar mycket olika från institution till institution och studenterna pekade på att detta inte skapar problem för studenter som enbart läser på ett program, men kan skapa stora problem för studenter på fristående kurser eller lärarstudenter. Exempelvis går man på vissa program automatiskt vidare, medan man på andra måste registrera sig till varje kurs. Vissa använder [www.antagning.se](http://www.antagning.se) eller studentportalen, andra har enbart upprop. Studenterna ansåg att särskilt lärarstudenter har problem med olika registreringsformer, de studerar ofta vid flera olika fakulteter.

Studenterna uppmärksammade att svarsfrekvenserna på **kursvärderingar** är låg och var tydliga med att studenter måste påminnas ("spammas") för att svara. Ett önskemål var att kursvärderingen ska finnas tillgänglig redan från kursens början, så det är möjligt att

kommentera kursens olika delar under kursens förlopp. Kommunikation var ett centralt tema i diskussionerna och togs också upp i samband med diskussioner om kursvärderingar och resultatet av dessa. Det var olika åsikter om hur systematiskt kursvärderingssystemet fungerade, ungefär hälften av de intervjuade studenterna tyckte att det fungerade väl. När det gällde återkopplingen var det stor osäkerhet kring vem som hade tillgång till kursrapporter. Kursvärderingar ansågs ofta vara för långa. Studenterna var mycket tydliga med att kursvärderingar ska vara korta och att man inte ska göra flera än 5 – 10 frågor beroende på vilken typ av kurs man läser. Det kom en del förslag till hur man kunde öka svarsfrekvensen t.ex. genom att studiebevakarna samlar studenterna för att göra dessa på en lunch eller genom att läraren gör en uppsamling efter kursen och att man fyller i den i samband med denna.

**Lärandemål** tyckte man börjar fungera bättre och bättre – och det uppskattades när lärarna utgår från lärandemålen vid introduktionen till kursen. Studenterna såg gärna att alla program har en utvärdering av hela eller delar av programmet – inte bara kursvis - genom t ex **terminsundersökningar** eller **exit polls**.

**Uppföljningen** av program ansågs fungera bra i allmänhet, utom för studenter på fristående kurser. Det var konsensus kring önskemålet om att utveckla uppföljningen av denna grupp och anordna introduktionskurser på fristående kurser för studenter utan tidigare studieerfarenhet.

Många tyckte att stödet under första terminen var otillräckligt och det fanns en tydlig önskan om att studievägledningen inom vissa fakulteter skulle bli mera professionell och få mer resurser. I samband med uppföljning har studenterna börjat diskutera hur kontrollpunkter kan användas för att samla upp studenter som inte klarar sina tentamina.

**Studentstödet** till grupper med funktionshinder var man mycket nöjd med och tyckte att det är bra att "Student Service" är under utveckling för masterstudenter. Även om det riktar sig främst till studenter på masterprogram, ansåg man att internationella studenter var en "blind spot" (blind fläck).

Studenter som hade haft en tydlig arbetsmarknadsanknytning redan under introduktionen eller fått ta del av presentationer/föreläsningar med alumner under första terminen uppskattade detta mycket, men såg gärna mera kontinuerligt fokus på arbetsmarknadsanknytningen i utbildningarna, och en bättre integrering av **praktik** (verksamhetsförlagd utbildning) i utbildningen. Förekomsten av praktik varierar mellan olika fakulteter, men förekommer oftare i samband med exjobb. Det var ett allmänt önskemål att få bättre kunskap om arbetsmarknaden och bättre uppsamling av erfarenheter kring praktik genom t.ex. att etablera en kunskapsdatabas i likhet med STARS för studenter som har varit på ERASMUS studerande.

**Observation:** När det gäller övergången till arbetslivet hade de flesta fakulteter överlämnat detta ansvar till studentföreningarna som arrangerar kontaktdagar, mentorsprogram och föreläsningar av arbetslivsföreträdare, men det var ett tydligt önskemål om mer integrerad **praktik** och **arbetsmarknadsanknytning** i programmen och utbildningarna. Mentorsprogrammet genom Teknat Samverkan tyckte man var ett bra projekt, men studenterna ansåg att det var ett problem att det är "bara" studenten som får kontakterna och inte Teknat Samverkan eller programmets lärare. Studenterna samarbetar med alumner på karriärdagar, men det förefaller finnas en stor outnyttjad potential i kontakten med alumnerna

som skulle kunna tas tillvara i form av **mentorskap** eller som resurs i kurser och introduktioner. Studentrepresentanterna var medvetna om att det fanns karriärvägledning och kurser på central nivå, men dessa kändes långt borta. Gruppen hade mycket lite kunskap om de alumnstudier som KoU har gjort, de finns inte tillgängliga på programnivå.

Ett närmare samarbete kring anställbarhet och användbarhet mellan universitetet och studenterna kan med fördel utvecklas för att styrka och utveckla kontakten till alumner och kunskapen om vart studenterna tar vägen.

**Examenshögtiden är viktig.** Studenterna tycker inte att det är tillfredställande att bara ha tagit sin sista kurs och sista examination som avslutning på utbildningen. De ville gärna ha en "ordentlig" avslutning - en examenshögtid. De ansåg även att informationen kring att ta ut examen kan förbättras mycket och att det inte borde ta så lång tid att få ut examensbeviset. Ett förslag för att förbättra andelen studenter som tar ut examensbevis var att introducera **karriärcentra** på fakulteter med studenter som inte har en tydlig arbetsmarknad, dessa tjänster skulle man inte få tillgång till om man inte kan visa upp ett examensbevis.

**Observation:** Studenterna hade stort engagemang och många bra förslag på hur man skulle kunna förbättra uppföljning och studentstöd. Det finns grupper av studenter som för tillfället inte följs upp ordentligt och/eller ges optimalt stöd: studenter på fristående kurser och lärarstuderande. Det finns goda möjligheter att förbättra stödet för dessa grupper. Det var en överensstämmelse i intervjuerna med fakultetsrepresentanterna och de studerande när det gäller denna slutsats.

Ett annat centralt tema var att man generellt tyckte att arbetsmarknadsanknytningen kunde utvecklas mer särskilt när det gäller generella program och fristående kurser och att praktikinslag bör förekomma mer. Studenterna ansåg den önskade Exit Poll med fördel kan läggas samtidigt med ansökningsom att ta ut examen.

## 6. Intervju med representanter för vetenskapsområden och fakulteter

Representanter för alla vetenskapsområden och fakulteter blev intervjuade med syftet att kartlägga hur man arbetar med att följa och följa upp studenter och alumner. Att följa studenterna **före** utbildningen avser att ta reda på vilka studenter som söker, vilka som antas och vilken bakgrund de har och sedan använda denna information för att utveckla rekryteringen och - genom nybörjarenkät och uppföljning under första terminen - förbättra retentionen. Uppföljningen **under** utbildningen handlar om att följa studentens genomströmning/retention, upplevelse av studierna (kursvärdering och andra enkäter) och erbjuda vägledning och stödaktiviteter vid behov. Uppföljningen **efter** utbildningen handlar om övergången mellan studier och arbetsliv, karriärvägledning, examenshögtid, alumnregistrering och alumnstudier. Intervjuerna gav mycket information och visade på ett stort engagemang vid universitetet. Samtidigt ansåg en del av de intervjuade att det var möjligt att vidareutveckla rutinerna och öka resurserna, både när det gäller kompetens och finansiering.

De olika vetenskapsområdena och fakulteterna har mycket olika förutsättningar för att följa och följa upp sina studenter beroende på inriktning på yrkesprogram, program eller fristående kurser. I bilaga 3 finns en översikt i schematisk form över olika vetenskapsområden och fakulteters uppföljningsaktiviteter. I översikten finns främst aktiviteter som har en tydlig

koppling mellan insamling av data och olika former av stöd (uppföljning). Presentationen är översiktlig och omfattar inte alla initiativ som finns på institutionsnivå och fakultetsnivå. På motsvarande sätt finns inte alla aktiviteter vid alla institutioner inom en fakultet. Översikten ska ses som bra exempel på aktiviteter inom respektive vetenskapsområde och fakultet. Presentationen omfattar vidare enbart de aktiviteter som presenterades under intervjuerna.

Diskussionerna med fakultetsrepresentanterna visade tydligt på tre drivkrafter i relation till utvecklingen av utbildningsutbudet vid Uppsala universitet: (1) utvecklingen av utbildningar och utbildningsmiljöer, (2) ökat fokus på retention samt (3) demografiska förändringar. Dessa speglar trender i de senaste årens svenska utbildningspolitiska debatt kring resurstilldelning och ett nytt landskap för högre utbildning.

**Observation:** *Intervjuerna gav uttryck för stor uppskattning på vetenskapsområdes- och fakultetsnivå för kopplingen mellan studentgruppens sammansättning, kvaliteten i utbildningarna, genomströmning, antal uttagna examina och resurstilldelning. Denna mycket nära koppling mellan antal registrerade studenter och antal kandidat- eller magister-/masterexamina per program har varit väsentlig i finansieringen av högre studier sedan ett par årtionden tillbaka i andra länder i Europa t ex England, Irland och Danmark, och man kan förmoda att den kommer att komma att spela en allt större roll även i Sverige. UK-ämbetets nuvarande kvalitetssäkringssystem kan ses som en del av denna utveckling. Andra exempel finns i England, Frankrike, Holland och Irland där det finns en tydlig koppling mellan breddad rekrytering och resurstilldelning, vilket i dessa länder har ökat behovet av rutiner kring uppföljning av studenter med fokus på retention och genomströmning.*

*Intervjuerna visade föga överraskande att vetenskapsområden och fakulteter med många program- och yrkesutbildningar fann det enklare att etablera rutiner för uppföljning, medan fakulteter med en traditionellt stor andel fristående kurser inte hade ett lika väl etablerat sätt att följa studenterna. Det saknas helt enkelt bra (tekniska) verktyg för uppföljning av studenter som läser på fristående kurser. Många av de intervjuade pekade på att fristående kurser är under press och utvecklingen går mot flera program, och önskar man att bevara den stora (innovativa) potential som finns med fristående kurser kan det vara en stor fördel om man använder t ex GLIS till att utveckla särskilda rutiner för att följa studentkullar. Intervjuerna visade att man såg positivt på GLIS, men att verktyget (ännu) inte används av alla för uppföljning med syfte att stödja enskilda studenter.*

*Fakulteter med en hög andel av fristående kurser uttryckte ett klart behov av att man i GLIS utvecklar system som gör det möjligt att följa dessa studenter utan att behöva investera i stora personalresurser.*

### **6.1 Hur används externa och interna rapporter och nyckeltal?**

Intervjuerna tog utgångspunkt i hur man använder data och rapporter som är genererade utanför universitetet (exempelvis rapporter från UK-ämbetet (det tidigare HSV) och SCB, olika fackförbund och Svensk Näringsliv). Det visade sig i intervjuerna att det finns en ojämn och olikartad praxis mellan vetenskapsområdena. Det var tydligt att vetenskapsområden eller fakulteter med (yrkes)programutbildningar (med en specifik arbetsmarknad) hade mera praktisk användning av externa rapporter än de områden eller fakulteter som hade en hög andel fristående kurser och få program. Fakulteter med yrkesprogram berättade att man hade

ett bra samarbete på nationellt nivå kring programmen och här jobbade med att göra alumnundersökningar och diskutera utvecklingen av utbildningarna.

Vetenskapsområden och fakulteter med yrkesinriktade program fann det enklare att uppdatera sig kring arbetsmarknaden och använde sig både av nationella rapporter från SACO, HSV (UK-ämbetet) och SCB – eller särskilt inriktade studier och rapporter som utarbetas och sammanställas inom nationella nätverk.

**Observation:** *GLIS är ett uppskattat verktyg bland de personer som jobbar med det, men de nyckeltal som tas fram uppfattas i bland ha dålig spridning vidare inom respektive fakultet. En del av de intervjuade uttryckte en önskan om att GLIS kunde utvecklas när det gäller rapporter kring studenternas prestationer och göra det lättare att generera och sprida relevant information till fler på fakultets- och program-/kursnivå, t.ex. när det gäller att följa studentkullar. Denna typ av uppföljning fungerar bäst om man kan jämföra sina resultat med andra och man kan följa utvecklingen över tid. Från studievägledare fanns det också önskemål om att GLIS hade målriktade rapporter kring tidig retention (early retention), det finns för tillfället inte bra rapporter för detta.*

*Vidareutvecklingen av GLIS bör, särskilt när det gäller att följa upp studenter på fristående kurser, aktivt involvera representanter från olika personalgrupper (kanslichefer, utbildningsledare, studierektorer, kursadministratör och studievägledare). Utvecklingen ska ta hänsyn till både gemensamma och specifika uppföljningsbehov vid institutions-, fakultets-, vetenskapsområde och universitetsnivå och skapa möjligheter till uppföljning över tid.*

*De **nationella nätverken** har för en del program en viktig roll när det gäller diskussioner kring utveckling och intrycket är att dessa anses som mycket givande, och ersätter eller kompletterar diskussioner inom universitetet när det gäller utveckling av lärandet.*

## **6.2 Studentrekrytering och mottagning**

Rekryteringsarbetet sker huvudsakligen i ett uppskattat samarbete mellan fakulteten, studentavdelningen och hemortsambassadörer. En del fakulteter har bra exempel på innovativa rekryteringsinitiativ baserade på t ex en intention om att bredda rekryteringen eller öka söktrycket. Innovativ praxis finns på den teologiska och den farmaceutiska fakulteten. På den farmaceutiska fakulteten används webbregistrering som slutar en vecka innan studiestart, vilket har gjort det möjligt att ringa upp studenter som inte har registrerat sig. *Detta gav en rad fördelar: kunskap om varför studenten inte har registrerat sig (early drop-out) och möjlighet att erbjuda platsen till andra studenter i tid för att dessa kan vara med vid introduktionen tillsammans med övriga studenter – den bästa möjliga studiestarten.*

Alla områden och fakulteter har studentrepresentanter som genomför välkomstringar och organiserar en informationsmottagning av nya studenter.

**Observation:** *Uppsala universitet utmärker sig för sin mycket målriktade studentmottagning och ett välutvecklat samarbete med studentkårerna och nationerna. Mycket uppskattat på alla vetenskapsområden var den centralt organiserade mottagningen för recentiorer i aulan, och studentkårens och nationernas sociala aktiviteter. Intervjuarna presenterade många exempel på god praxis som alla fakulteter och vetenskapsområden kunde inspireras av i studieintroduktionsfasen för nybörjare. Särskilt uppskattat av studenterna var*

*introduktionsdagar med alumner som kunde berätta om arbetsmarknaden, en praxis som bidrar till den professionella integrationen. Rotterdam University har arbetat mycket med denna dimension i sitt arbete med breddad rekrytering och har lagt till denna dimension till Tintos akademiska och sociala integration.*

### **6.3 Studentuppföljning och studie- och karriärvägledning**

Det finns klara och mycket tydliga mål och riktlinjer kring studentuppföljning och studievägledning vid Uppsala universitet: "Studie- och yrkesvägledning vid Uppsala universitet: Mål och riktlinjer (2001)":

#### ***"Studieuppföljning och studentomsorg***

*Studievägledaren på institutionen bör vara den som i ett tidigt skede kan fånga upp signaler från lärare, övrig institutionspersonal och studiekamrater. Det bör finnas goda rutiner för uppföljning av resultat i Uppdok och närvaro vid obligatorisk undervisning för att på ett tidigt stadium upptäcka bristande studieprestationer och därmed tidigt kunna sätta in nödvändiga åtgärder t ex hjälp med planering av studierna eller kurs i studievanor. Studenter bör också ha fullgod information om regler för studieuppehåll och studieavbrott. De av konsistoriet fastställda Riktlinjerna för studenternas arbetsvillkor vid Uppsala universitet är en grund för samverkan med studente"r. (UU, 2001)*

Riktlinjerna berör också studievägledernas kompetens och kompetensutveckling och hur de bör bidra genom sin kunskap med gemensam information i olika kommittéer/råd/utskott där grundutbildningen diskuteras. En fråga som dök upp i en del intervjuer med fakultetsrepresentanter - och med studenterna - var frågan om kompetens och professionalism när det gäller studievägledning, särskilt inom fakulteter med många små miljöer. Det fanns en kritik på dessa fakulteter av hur studieväglederna rekryteras och att det inte bidrog till att utveckla en professionell studievägledning. Omsättningen av studievägledare var hög inom vissa institutioner, vilket man inte ansåg bidra till kvaliteten i studentstödet och uppföljningen av studenterna. I intervjuerna deltog också många mycket engagerade och professionella studievägledare, och dessa såg gärna en utveckling i stödet till studenterna, och att en (vidare)utveckling av uppföljningen av studieresultaten i Uppdok och GLIS.

En fakultet som hade sett stora förändringar i sammansättningen av sin studentgrupp sa: "*Kursutbudet ändras och vi får en mycket mera heterogen studentgrupp som kräver helt nya arbetssätt*". Fakulteten har anlitat en extern utvärderingstjänst kring nybörjarenkäter och jobbat mycket med tidig retention under första terminen.

Almen karriärvägledning ansvarar Studentavdelningen för, men samarbetet kring utslussningen av studenter till arbetsmarknaden är inte lika omfattande som när det gäller rekrytering och studentmottagning. Generellt sett ligger fokus på fakulteterna mest på att följa studenterna under deras studier, och det är vanlig praxis att låta studentorganisationer ta ansvar för karriärdagar, etablering av mentorverksamhet, och här gör studenterna ett bra och mycket uppskattad insats. En del program har sen länge arbetat med praktik eller verksamhetsförlagd utbildning, men har inte alltid etablerat tydliga rutiner och kunskapsdatabaser kring denna verksamhet för att samla upp erfarenheter. Finns det inga rutiner och en otydlig organisering kring praktik, kan det vara svårt både att utveckla och kvalitetssäkra denna.



**Observation:** Fakulteter och vetenskapsområde hade över lag som intention eller väletablerad praxis att följa upp studenterna och berättade om ett kontinuerligt utvecklingsarbete inom merparten av fakulteterna och områdena när det gäller studentstöd. Alla intervjuade ansåg det som en viktig utgångspunkt eller princip att studenterna själv måste vilja ha kontakt och stöd, men många berättade att praxis var att man erbjuder studenten möjlighet till stöd och kontakt om och när det visar sig att det har uppstått problem. Man ansåg dock inte att uppsökande verksamhet (studievägledning) baserat på kunskap om hur studenten klarar sina tentamina genom Uppdok och GLIS strider emot principen om frivillighet.

Många fakulteter har utvecklat olika aktiviteter kring studentrekrytering, breddad rekrytering, studentstöd, och utslussning till arbetsmarknaden men det saknas nätverk eller kanaler för att dela information och god praxis till exempel när det gäller SI eller användning av studentmentorer, praxis för retentionsinitiativ (tidig retention) och studie- och karriärplanering (användning av alumndatabasen och -kontakter). Alumnerna registreras i alumndatabasen, men det saknades reflektioner över hur den potentiellt kan användas i syfte att samla in mer strukturerad och långsiktig information som kan användas som information till studenterna. Information som såväl kan användas till att attrahera nya studenter (marknadsföring) som till utveckling av utbildningarna. Alla fakulteter har i någon mån gjort egna alumnundersökningar.

En central studentstödverksamhet som uppmärksammades och uppskattades av merparten av de intervjuade var "Språkverkstan". Språkverkstan utmärkte sig både bland de anställda och studenterna genom det sätt man smidigt utvecklade och anpassade sin verksamhet till de behov som formulerades av "kunderna" (programmen och studenterna). Bra exempel är hur man har utvecklat aktiviteter till utländska studenter eller kurser till stöd vid uppsatsarbetet på program där man inte har så stort fokus på skrivandet. Arbets sättet på Språkverkstan är ett bra exempel på hur ett universitetsövergripande och central finansierat initiativ på ett smidigt sätt kan utveckla verksamheten, och samtidigt hjälpa till att sprida goda exempel via sina uppdrag från olika områden.

Mycket få av de intervjuade berättade om aktiviteter kring uppföljning av andra studenter än svenska fulltidsstuderande, det saknades överblick i t ex GLIS över andra studentgrupper som internationella studenter eller studenter på halvfart eller de som läser på distans.

Kartläggningen av fakulteternas användning av student- och alumnuppföljning visar olika praxis beroende på fakulteternas uppbyggnad och fördelningen mellan program och fristående kursstudenter. På några fakulteter har man en klar uppfattning av hur man ska följa studenterna från gymnasiet in i utbildningen och genom utbildningen. På andra har man uppfattningen att man inte kan göra så mycket beroende på brist på resurser eller typ av utbildning.

Inom alla vetenskapsområden har man en stor fokus på studentrekrytering, studentmottagning och retention även om det är stor variation mellan fakulteterna. På vissa fakulteter gav sig detta uttryck i en varierande praxis på institutionsnivå, vilket gjorde det svårt att på fakultetsnivå få en överblick över studenterna och deras genomströmning och andra nyckeltal som kunde användas i ett strategiskt utvecklingsarbete. I detta sammanhang kan det vara viktigt att påpeka att erfarenheten från nationella LADOK-ansvariga är att studenter har ändrat beteende: "studenter flyttar mellan lärosäten i ökad grad och verkar identifiera sig i lägre grad

med sitt lärosäte. Studenter förväntar sig till skillnad från tidigare att universitetet ska veta mer om sina studenter och ska ta ett större ansvar för deras lärande”. Om detta stämmer kräver det en stor insats kring retention under det första året och att man följer studenterna från studiestarten, vilket man generellt sett gör inom universitetet.

Ett exempel på god praxis när det gäller retention är **poänggivande introduktionskurser** som bidrar till att alla nybörjarstudenter får samma grundliga introduktion inte bara till programmet, till universitetet, till studieteknik, men också till alla studentstödsfunktioner och användning av bibliotek, laboratorier etc. Att tilldela högskolepoäng till deltagande i kursen (goda exempel finns inom Teknatområdet) tyder på att man säkerställer att studenten får bästa möjliga förutsättningar för att klara den första och viktigaste terminen när det gäller retention (Tinto). Det finns variation i praxis kring organiseringen av studentstödande aktiviteter på fakultets- och institutionsnivå t.ex. när det gäller uppföljning av nybörjare och alumner. Erfarenheterna från Teknat, som har arbetat mycket målmedvetet kring rekrytering och retention, visar att den student som klarar första året ofta klarar att slutföra sina studier.

Alla fakulteter uttryckte att det är mycket manuellt arbete vid insamling och sammanställning av nyckeltal. Den tiden kunde istället läggas på tolkning av nyckeltal, uppföljning av studenter och initiering av åtgärder. Detta skulle kunna avhjälpas genom en vidareutveckling av GLIS och studentuppföljningsrapporter t ex när det gäller att uppmärksamma studenter som visar sig ha svårigheter redan under första terminen. Ansvaret för att utveckla sådana rapporter kan med fördel ligga på i universitetsförvaltningen, och det är viktigt att dessa går att jämföra mellan program och fakultet.

En del representanter uttryckte i likhet med ledningen att det vore bra att ha en gemensam nationell statistik kring studenter, genomströmning och arbetsmarknad som utarbetas lärosätena sinsemellan på ett sätt så att utbildningar kan jämföra sig (benchmark) med varandra och ge tydlig information till presumtiva studenter.

#### **6.4 Ska studentuppföljning och studievägledning vara en resursfråga?**

I intervjun tog en del av fakulteterna upp resursfrågan i samband med uppföljningen av studenterna och påtalade att det är en svår balansgång mellan undervisning och studentuppföljning och stöd. Studentuppföljning upplevdes inte bara som en fråga om ekonomiska resurser, utan också om kompetensen som behövs vid användning av Uppdok och GLIS på ett bra sätt. Frågan om resurser kom också upp när det gäller enkäter, studentstöd (t ex SI eller studentmentorer) och stöd inför utslussningen till arbetslivet.

**Observation:** Universitetsförvaltningen kan understödja fakulteternas arbete med att utveckla gemensamma, bättre verktyg och öka tillgängligheten till nyckeltal och statistik för fakulteterna att jobba med, så att inte så stora insatser kräver lokalt. Resurser kan i stället användas till studentstöd och studievägledning. Arbetet med att utbygga ett "early warning"-system i GLIS var i viss mån redan planerat för 2013 när intervjun gjordes i slutet av 2012.

Universitetsförvaltningen kan genom GLIS utveckla strukturerade uppföljning med regelbundna uppdateringar när det t ex gäller rekrytering, studieframgång, genomströmning och retention av studentkullar till olika grupper (programansvariga, studierektorer, kanslichefer, prodekaner, dekaner och universitetsledning) med ansvar för studenter.

*Fundera kring att utveckla ett differentierat uppföljningssystem för alla studenter inklusive internationella studenter, studenter med studieovan bakgrund, samt studenter som läser för livslångt lärande, detta kan med fördel utvecklas i ett samarbete inom LADOK 3 eller GUL-samarbetet.*

### **6.5 Kursvärderingar**

Kursvärderingar spelar en central roll när det gäller uppföljning och var en fråga som diskuterades med alla tre grupper. Enheten för kvalitet och utvärdering (KoU) uppdaterade 2011 dokumentet "Kursvärderingar och andra utbildningsvärderingar – en del i kvalitetsarbetet (2011) baserat på en inventering av arbetet med kursvärderingar vid universitetet. Dokumentet är en bra kombination av riktlinjer, erfarenheter och rekommendationer och diskuterar den fråga som de flesta intervjuade berörde: svarsfrekvensen. En annan nära relaterad fråga som diskuterades vid intervjuerna var frågan om hur man återkopplar resultatet till studenterna. Kan en tydlig återkoppling bidra till att studenterna fyller i kursvärderingarna? En erfarenhet var att om man publicerade kursvärderingsrapporten bidrog det till att öka svarsfrekvensen, en annan var att med elektroniska enkäter (också en internationell erfarenhet) sjunker svarsfrekvensen och en del program rapporterade att kursvärderingarna kunde vara så personfixerade att det inte gick att publicera en vettig rapport. Arbetet kring kursvärderingar är ett annat bra exempel på samarbete mellan den universitetsförvaltningen och fakulteterna, frågan lyfts i kvalitetskommittén/ kvalitetsrådet och det arrangeras kurser om kursvärderingsarbete där god praxis sprids.

**Observation:** *Frågan kring kursvärderingar kan med framgång uppmärksammas på alla nivåer kontinuerligt. En erfarenhet från vissa program och fakulteter var att låta en diskussion kring kursvärderingar spela en central roll i en introduktionskurs. Man kan på så vis redan från starten visa hur det fungerar och understryka hur viktig roll den spelar för utvecklingen av studierna och de möjligheter studenterna har att bidra till utvecklingen av kvaliteten i utbildningarna vid Uppsala universitet. Studenterna betonade vikten av påminnelser, att kursvärderingen finns på Studentportalen så det är möjligt att fylla i den efter varje delmoment av kursen och att resultatet återkopplas på ett tydligt sätt.*

### **6.6 Kan man lösa uppföljningen av studenter som läser fristående kurser?**

Uppföljning av studenter var en utmaning för fakulteter med en stor andel studerande på fristående kurser. Det är helt enkelt mycket svårt och tidskrävande att följa upp retention, genomströmning och utslussning till arbetsmarknaden vad gäller studenter på fristående kurser. Det fanns en enighet i intervjuerna om att det är en trend att studerande alltmer söker sig till programutbildningar och att fristående kurser blir allt mindre attraktiva. Denna utveckling underlättar studentuppföljningen, men många var bekymrade för att den reducerar det naturliga livslånga lärandet och de innovativa kombinationsmöjligheter som studenten själv kan skapa vid att läsa fristående kurser.

**Observation:** *Det rekommenderas att utveckla ett **projekt** som ska utreda hur man via Uppdok och GLIS kan följa studenter på fristående kurser i första hand med särskilt fokus på introduktionskurserna, där man till att börja med kan särskilja – åtminstone - studenter som är nybörjare vid UU. Därmed blir det också möjligt att ge dessa studenter liknande nybörjarstöd som programstudenter får. Projektet kunde kartlägga hur studenterna kombinerar sina kurser över en period – och använda denna information till vägledning av studenterna. Informationen*

om studenternas studievägar möjliggör också att man kan jämföra mellan fakulteter med höga andelar studenter på fristående kurser. Ett sådant projekt kunde med fördel drivas inom eller i samarbete med LADOK-konsortiet och LADOK 3 eller inom GUL-samarbetet (se observation 6.5).

### **6.7 Hur kan man bäst dela god praxis inom Uppsala universitet kring uppföljning av studenter och alumner?**

Intervjuerna visade att det för tillfället inte finns en utvecklad systematisk uppsamling och utbyte av fakulteternas goda exempel på utvecklade metoder och resultat. Genom att dela med sig av goda exempel och arbetsformer skulle hela universitet gemensamt kunna närma sig de strategiska målen kring t ex retention, breddad rekrytering och internationalisering.

**Observation:** *Det finns etablerade nätverk för studie- och karriärvägledare, alumnansvariga och ansvariga för utbytesstudenter och internationella studenter, men kunskaper, goda idéer och erfarenheter samlas och delas inte på ett övergripande och systematiskt sätt när det gäller uppföljning av studenter, och dessa nätverk har också begränsat ansvar och påverkan. Deras funktion har ofta ett utbildande syfte. Det finns en outnyttjad resurs i utbildningsledarna som har en fot på fakulteten och en fot i den universitetsförvaltningen. Denna grupp har en unik kompetens och kunskap och kunde fungera som ett nav i förmedling av god praxis och diskussioner om hur man bäst följer och följer upp studenterna inom universitet (se också KrUUt-projektets internationella bedömares rekommendationer: 10 -13).*

## **7. Intervju med representanter från universitetsförvaltningen**

Intervjuerna med universitetsförvaltningen fokuserade på de enheter som jobbar med uppföljning av studenter och alumner på olika sätt: studentavdelningen, enheten för planering och uppföljning, enheten för kvalitet och utvärdering, internationella kansliet och avdelningen för kommunikation och externa relationer.

Representanterna såg en klar tendens till mer uppföljning och utvärdering: internationellt genom rankingar, nationellt genom UK-ämbetets utvärderingssystem och internt via olika typer av utvärderingsprojekt – det "ligger i tiden" med utvärdering. Man ansåg att denna utveckling bygger på generella strömningar i samhället, som new public management, och pekade på att det är viktigt att akademien jobbar med sina grundvärden för att utveckla kvalitet i en akademisk tradition genom kollegial granskning – detta gäller även utbildning och administration. Drivkrafterna bakom bättre uppföljning av studenterna ansåg man vara ett ökat fokus på kvalitetsutveckling - man måste förstå verksamheten bättre för att kunna utveckla den. Det påpekades att det är betydelsefullt att vara sparsam och strategisk i hur man använder olika typer av utvärderingar och uppföljningar. Det är viktigt att prioritera när och hur man sätter i gång nya initiativ, så att man orkar svara och ta emot resultaten. Uppföljningen ska vara åtgärdsrelevant och leda till konkret förbättringar.

**Observation:** *Representanterna från universitetsförvaltningen definierade tydligt ansvars- och arbetsfördelningen mellan vetenskapsområden, fakulteten och universitetsförvaltningen när det gäller studentstöd och uppföljning.*

### **7.1 Strategisk utveckling och kvalitetssäkring**

Intervjuerna visade att universitetsförvaltningen i sitt arbete hade ett tydligt kvalitetsfrämjande fokus i sitt arbete och stödjer reflektionerna i rektors julbrev och årskrönika 2012:

*"Uppsala universitets långsiktiga framgång är helt beroende av den akademiska kvalitetskultur som reproduceras och utvecklas i de kollegiala fora som ansvarar för forskning och utbildning inom institutioner och fakulteter. Det breda universitetets utmaning i detta sammanhang är att också utveckla arbetsformer där vi lär oss av, inspireras av och utmanar varandra över ämnes-, fakultets- och områdesgränser när det gäller arbetet med kvalitetsutveckling i forskning och utbildning."*

Ett exempel på att pröva nya (sam)arbetsformer och projekt är KrUUt-projektet, som är ett utbildningsutvecklingsprojekt som involverade hela universitetet över ämnes-, fakultets- och områdesgränser, och som har skapat grundstenarna till en idé- och kunskapsbank kring utveckling av undervisning och utbildning. Projektet byggde på ett "bottom-up approach" och ett nära samarbete med studenterna.

Enheten för kvalitet och utvärdering har en central placering när det gäller om att skapa överblick och dela med sig av god praxis över ämnes-, fakultets- och områdesgränser, man "lägger ett pussel". De grundläggande elementen i kvalitetsarbetet vid UU är:

- Fortbildning av personal (pedagogik och ledarskap)
- Prövning inför inrättande av nya program och huvudområden
- Uppföljning av befintlig utbildning
  - Kursvärderingar
  - Alumnstudier
  - Doktorandundersökningar
  - Tematiska utvärderingar (t ex internationella studenters lärandemiljö, examinationsförfaranden, den nya masternivån - i samverkan med Göteborgs universitet och Lunds universitet (GUL))
  - I varierande grad: nybörjarundersökningar, programutvärderingar och avnämarundersökningar
  - Nyckeltal

Dessa element bidrar sammantaget till en kontinuerlig förbättring av studenternas lärandemiljö. Enheten har inte jobbat med studentbarometrar, men alumnstudierna innehåller ett frågebatteri kring utbildningen och hur den svarar mot arbetsmarknadens krav. Sammanfattning av alumnstudierna sker i form av sk. "studentblad". Denna information sprids till studievägledare och kan användas marknadsföringen. Alla rapporter finns dock inte tillgängliga på nätet i sin helhet. Kursvärderingarna har en central placering i universitets kvalitetsarbete och enheten har jobbat mycket med att sprida kunskapen om god kursvärderingspraxis genom riktlinjer, skriftliga rekommendationer, seminarier och konsultativt stöd till program, fakulteter och andra enheter. Enheten genomföra även utvärderingar på uppdrag av program eller fakultet, men väljer då projekt som kan tjäna som inspiration för andra delar av universitetet.

De systematiska utvärderingarna av utbildning på forskarnivå (dvs. doktorandundersökningarna enligt ovan) innebär en tydlig benchmarking mellan fakulteterna, medan alumnstudierna har haft fokus på fakultets- eller programnivå.

**Observation:** KoU utför ett arbete som uppskattades på fakulteterna. Enheten har ett nära samarbete med utbildningsledarna och kvalitetsrådet är en viktig plattform. Fakultetsrepresentanternas

*erfarenheter av doktorandundersökningarna visade att möjligheterna att jämföra resultat hade betytt mycket för utvecklingen av forskarutbildningen på fakultetsnivå.*

*De nyckeltal som utvecklas i GLIS har man än så länge inte arbetat med vid KoU. De används dock för uppföljning av verksamheten på samtliga nivåer och utgör underlag för rektors kvalitetsdialoger med fakulteterna.*

*Högskoleverkets granskningar har fått mycket uppmärksamhet och enheten har lämnat stöd och vägledning till de utbildningsansvariga som skriver självvärderingarna. Detta arbete som bidrar till ett ökat samarbete mellan universitetsförvaltningen och kärnverksamheten, och underlättat erfarenhetsutbyte över ämnes-, fakultets- och områdesgränser. Självvärderingsarbetet har bidragit till att utveckla diskussioner kring konstruktiv länkning dvs. kopplingen mellan mål och examinationer.*

## **7.2 Uppdok och GLIS**

Uppsala universitet har en lång tradition av att använda data och nyckeltal genererade via GLIS (Generellt ledningsinformationssystem). GLIS är främst ett instrument för ekonomisk uppföljning, men kan användas till viss annan uppföljning. Intentionen var att utveckla verktyg för ledningen i samband med årsrapporter, men det har utvecklats till ett kostnadseffektivt stöd även för andra delar av universitetet. GLIS används exempelvis till att göra:

- Lägesrapporter: utbildning på grundnivå, avancerad nivå samt forskarnivå.
- Fakultetsrapporter
- Institutionsrapporter

Rapporterna i GLIS har vuxit fram organiskt och för tillfället finns det ungefär 20 rapporter kring studenter. Ett exempel på hur GLIS används är i samband med rekrytering. GLIS-rapporter kring sökande på kurs och program gör det möjligt för fakulteterna att tidigt avgöra om man ska genomföra en kurs eller ett program. Intentionen är att GLIS ska utvecklas till ett mera samlat verktyg, men man vill samtidigt bevara den organiska utvecklingen av GLIS. Den framtida utvecklingen av studentuppföljningsrapporter ska baseras på intervjuer med fakultetsrepresentanter kring vad man behöver. Existerande rapporter används inte i nuläget till strategisk studentuppföljning, man kan inte följa en årskull i systemet. Programregistrering av studenter finns i nuläget på olika sätt, men det finns en stor utvecklingspotential också när det gäller att etablera tidig uppföljning: *”Att följa upp studenter är ett eftersatt område i Uppdok, men man kan ha förväntningar på att LADOK 3 kommer att fungera bättre”.*

Enheten för planering och uppföljning utvecklar övergripande nyckeltal för hela universitetet, men är tydlig med att dessa lätt kan misstolkas. Alla nyckeltal måste tolkas i sitt sammanhang och kan vara svåra att använda för att jämföra fakulteterna då dessa är så olika. Konsistoriet får en studentverksamhetsrapport, i den har retentionen en central placering och kan brytas ned på olika nivåer.

## **7.3 Studentavdelningen, studie- och karriärvägledning, arbetet med internationalisering, alumnverksamhet**

Studie- och karriärvägledning är öppen för alla studenter under studietiden, men servicen har fokus på tiden innan registrering och i slutskedet av studierna. Efter studentens registrering överlämnas ansvaret till vetenskapsområden/fakulteter. Studentavdelningen ansvarar för karriärvägledning och har ett utbud av föreläsningar och ett stöd för cv-skrivande.

Det finns ett utbyggt samarbete med fakulteterna och studenterna kring externa aktiviteter för presumtiva studenter:

- besök på gymnasieskolor,
- medverkan i mässor nationellt och internationellt,
- informationsdagar på universitetet,
- informationsmaterial och material till studenter som har blivit antagna (= välkomstutskick),
- vykort (kom ihåg att tacka ja),
- välkomstringningar av studentrepresentanter från respektive fakultet,
- recentormottagning.

Med införandet av studieavgifter för **internationella studenter** 2011 utvecklade universitetet nya gemensamma rutiner för marknadsföring och en tydligare arbetsfördelning mellan universitetsförvaltningen och vetenskapsområdena. Ett system för Customer Relations Management (CRM) för internationella sökande har introducerats. Den första informationen till studenten angående antagning och karriärvägledning ansvarar studentavdelningen för, medan programmen i första hand svarar för information kring programmen, utbildning och studentstöd. **CRM** jobbar med 24-timmars svar på mejlfrågor - frågor med programinnehåll skickas vidare till programmen. CRM fungerar mycket proaktivt med ett aktivt kontaktsätt. Det finns planer på att erbjuda svenska studenter samma service, men här kommer det 50 000 frågor årligen – och det finns inte personal avsatt till en sådan insats än. Det finns ännu inte utvecklade rutiner för hur man följer gruppen av internationella studenter under studierna i CRM, fokus har legat på att utveckla stödet på engelska som t ex språkverkstan och förbättra karriärvägledningen. Det finns ännu ingen utvecklad systematik för att följa gruppen av internationella alumner efter examen. Enheten för kvalitet och urtvärdering genomför dock en första universitetsövergripande uppföljning av alumner med masterexamen (inkl. internationella studenter) i samarbete med Lunds universitet.

En ny satsning på internationalisering är under utveckling och planen är att det internationella kansli som tidigare enbart har haft ansvar för utbytesstudenter ska överta CRM systemet som ska utvecklas och knytas an till Uppdok och alumndatabasen. Intentionen är att kunna följa de internationella studenternas "livscykel". Ett exempel är planer på att använda *Illuminate Consulting Group* för att analysera retentionen för internationella studenter.

**Studievägledning** finns främst på institutionerna. Studentavdelningen håller i fortbildning av studievägledare och driver ett nätverk av studievägledare som träffas flera gånger per termin. Det finns även andra nätverk som arbetar över gränserna som t ex informatörer som arbetar med rekrytering, alumnansvariga, personal som arbetar med utbytesstudenter och internationella studenter. Det finns också ett nätverk som jobbar med utvecklingen av GLIS.

**Observation:** *Det finns mycket god kompetens och erfarenhet i universitetsförvaltningen med fokus på hur viktigt det är att följa studenterna genom deras "livscykel" enligt principen att följa dem från sökande till arbetslivet med fokus på att hindra drop-out och förbättra*

studieupplevelsen. Det perspektiv som presenteras i Södermans artikel<sup>8</sup> från 2009: "The SciTech Model: From First Year to Career" skulle kunna vara en modell för hur Uppsala universitet följer och stödjer sina studenter.

**Karriärvägledning** finns på central nivå med en rad kurser kring CV-granskning och arbetsmarknadsinformation. Dessa finns nu också på engelska och är uppbyggda kring frågorna: vem är jag, vad kan jag och vad vill jag? Karriärvägledning finns också på en rad institutioner, men studenter på fristående kurs använder ofta den gemensamma karriärvägledningen. International student barometer (ISB) – visade att detta område var eftersatt för internationella studenter.

Det strategiska arbetet med att utveckla **alumnarbetet** på Uppsala universitet är under uppbyggnad. Arbetet utvecklas snabbt och bygger på användning av teknologiska lösningar och personliga kontakter. Arbetet bygger på CRM-systemet som ska användas till organisering och administration av alumner och har en webbaserad kontaktdatabas med relationsskapande funktioner. Det finns drygt 80,000 alumner i databasen, därav är ungefär 16 400 registrerade (synliga i portalen). Härutöver finns det alumnföreningar med egna användargrupper med egen webbsida.

De registrerade alumnerna utgör en underutnyttjad resurs, med:

- 1800 som är intresserade av att vara mentor
- 1900 är intresserade av att bli gästföreläsare
- 6700 vill veta mer om vidareutbildning, kompetensutveckling och uppdragsutbildning

Man har precis initierat interna diskussioner om mera en systematisk användning av den information som finns i alumndatabasen om vart studenterna tar vägen efter avslutad utbildning. Hur kan programmen utnyttja alumner mer som bra exempel, som gästföreläsare och mentorer? Alumner registrerar sig på fakulteter och institutioner, där det största antalet evenemang och träffar finns. Studenterna fyller själva i vilka studentföreningar och nationer de har varit aktiva i. Ett samarbete har inletts med studentföreningar och nationer kring medlemslistor rekrytering. För att följa internationella alumner och alumner från uppdragsutbildningar använder man CRM-systemet. Samarbetspartners finns på fakulteterna och man samarbetar med studentföreningar etc. Alumner anses vara goda ambassadörer inte minst när det gäller att utveckla internationaliseringen av utbildningen och attrahera internationella studenter. Internationella alumner har visat sig vara duktiga på att registrera sig. För internationella alumner finns universitetsövergripande evenemang.

**Observation:** *Det stora engagemang som alumnerna uppvisar genom att registrera sitt intresse av att vara gästföreläsare eller mentor tyder på att de uppskattar sin tid vid Uppsala universitet. Detta engagemang utnyttjas dock inte till sin fulla potential som kunskapsbas i t ex i karriärvägledning, praktikmöjligheter, utveckling av kurser etc. En del program samarbetar med kårer och studentföreningar om att använda alumner som mentorer och till att skaffa praktikplatser, men en tydlig strukturerad användning syntes inte på alla fakulteter. Studentföreningarna arbetar mycket fokuserat och använder informationen till sina*

---

<sup>8</sup> Söderman, Eva: *The SciTech model: from first year to career: in The first year experience, International perspectives on the first year experience in higher education (2009), pp 101 - 107*



*kontaktdagar med arbetsmarknadsrepresentanter och får därigenom ett brett kontaktnätverk som inte alltid kommer programmen till godo.*

#### ***7.4 Ett bra exempel på samarbete mellan program, fakultet och centralt studentstöd: Språkverkstan***

Språkverkstan är det exempel på centralt studentstöd som flest fakulteter refererade till när det gäller att följa upp eller stödja studenter och det flexibla arbetssätt som Språkverkstan använder sig av bidrog till att studenterna klarar sig bättre.

Språkverkstan hade redan från början fokus på att bidra till breddad rekrytering (studenter från studieovana hem och studenter med svenska som andra språk). Ambitionen var att Språkverkstan skulle stödja alla vetenskapsområden. Denna ambition har man uppfyllt genom att ha ett brett nätverk av studievägledare och studierektorer som man kan hänvisa till, och genom närvaro på bibliotek. Många program och institutioner har också önskat att etablera ett mera formaliserat samarbete, där det handlar om att utveckla kurser, eller bidra med handledning individuellt eller i grupper.

Till språkverkstan kommer studenter som vill utveckla sitt skrivande (även studenter som inte har behov), men det finns också särskilda kurser och stöd t.ex. för dyslektiker. Många studenter behöver ofta mycket kortvarigt stöd för att "komma upp på spåret", kanske - som de intervjuade uttryckte det - för att massuniversitetet har skapat mycket större studentgrupper, och lärarna har svårare att nå alla sina studenter. Det är viktigt att det inte är stigmatiserande att använda Språkverkstan, och att fakulteten har fokus på att stödja utvecklingen av det akademiska skrivandet från första dagen genom en systematisk utveckling med stöd från Språkverkstan. En grupp som man anser svår att nå, är gruppen som läser fristående kurser. Man försöker att nå denna grupp via studievägledare, studierektorer och bibliotekarier.

De **internationella studenterna** är en ny grupp som behöver stöd för att utveckla det engelska språket både när det gäller att skriva och tala engelska. Behov av att stödja svenska studenter i deras utveckling av det engelska språket finns fortfarande, men skiljer sig från stödet till internationella studenter. Det finns mycket stor efterfrågan på stöd i engelska, men internationella studenter har svårt att hinna med det samtidigt med de vanliga studierna.

**Observation:** *Språkverkstan har stort fokus på utvecklande av samarbete med institutioner och fakulteter, men det är enklast att arbeta med programmen. Ett exempel är den farmaceutiska fakulteten där man har en kurs på första terminen (introduktionskurs), och tredje terminen (hjälp med det första stora PM:et) och vid det självständiga arbetet. Detta är en blandning av föreläsningar och individuellt stöd.*

*För utländska studenter som har behov av stöd för att utveckla sin engelska kan man förslagsvis lägga en introduktionskurs på en till två veckor innan studiestart. Det är praxis på internationella elituniversitet att ha denna form av stöd.*

## 8. Konklusioner och rekommendationer

Konklusionerna och rekommendationerna i denna rapport bygger i hög utsträckning på redan existerande god praxis inom universitetet, (se bilaga 3 som visar existerande praxis på fakultetsnivå). Intentionen med rapporten har varit att tydliggöra existerande praxis och komma med ett förslag hur denna praxis med fördel kan spridas inom universitetet.

Uppsala universitet har en stor styrka och resurs i sina engagerade och mycket kompetenta medarbetare på alla nivåer från ledning till akademisk personal, studenter och anställda i universitetsförvaltningen. Det finns en tradition av att personal flyttar sig mellan fakultet och förvaltning, och mellan lärosäten vilket bidrar till erfarenhetsutbyte över universitets- fakultets- och institutionsgränser. En grupp som har en särskilt strategisk placering är utbildningsledarna som bygger en viktig bro över mellan universitetet centralt och fakulteterna, liksom över ämnes-, fakultets- och områdesgränser. Deras kompetens kan med fördel användas mer strategiskt till att förmedla och utveckla god praxis när det gäller att följa och följa upp studenterna vid Uppsala universitet.

Det finns många goda exempel på studentuppföljning och studentstöd inom universitet, men inte alla fakulteter har ett tydligt utvecklat helhetsperspektiv på att följa studentens "livscykel": före, under och efter utbildningen. Skillnaderna i uppföljningen av och stödet till studenter mellan olika fakulteter och program kan förklaras med de skillnader som finns mellan yrkesprogram, program och fristående kurser. Skillnaderna föranleder frågan om det främjar ett universitet som profilerar sig (internationellt) när det gäller "kvalitet, kunskap och kreativitet" att ha en ojämn praxis? Är en ojämn praxis mellan vetenskapsområdena acceptabel när det gäller uppföljning och studentstöd, eller kan man på basis av kartläggningen definiera en gemensam minimipraxis för hur alla uppsalastudenter följs och följs upp? Andra förstklassiga internationella universitet som t ex Stanford University har valt att introducera en gemensam minimipraxis med stöd från universitetsförvaltningen, och fakulteterna har samtidigt utvecklat målriktade aktiviteter som är anpassade till den egna verksamheten.

Rekommendationen är att Uppsala universitet med fördel skulle kunna utveckla en gemensam minimipraxis som bygger på ett samarbete med en tydlig arbets- och ansvarsdelning mellan universitetsförvaltningen och vetenskapsområdena, i likhet med det som sker kring internationalisering, språkverkstan och karriärvägledning. Det finns redan en rad aktiviteter under utveckling och som bygger broar över traditionella gränser, vilket också framhävs i de internationella rådgivarnas rapport till KrUUt-projektet. I KrUUt-rapporten finns en rad generella rekommendationer kring hur Uppsala universitet kan använda och utveckla sina innovativa resurser och sin förmåga att samarbeta över organisationsgränser. Dessa är lika relevanta när det gäller studentuppföljning och studentstöd under studentens "livscykel", och rekommendationen är att universitetet integrerar dessa aktiviteter i utvecklingen av utbildningarna och undervisningen. Kartläggningen visar många goda exempel på goda studentuppföljningsaktiviteter som bygger på forskning och kunskap om studenterna. Erfarenheterna från sådana aktiviteter och kreativa lösningar bör spridas mellan områden, fakulteten och institutionerna och universitetsförvaltningen. Utvecklingen av mera målriktade studentuppföljningsrapporter i GLIS är ett bra exempel på hur ett samarbete kan bidra till anpassade lösningar, ett arbete som kan styrkas av både internt och externt samarbete.

Studenterna vid Uppsala universitet utgör en mycket viktig resurs när det gäller studentstöd både när det gäller rekrytering, studentmottagande och stöd till utslussning på arbetsmarknaden. Studenterna får genom sitt arbete bra kontaktytor mot representanter från arbetsmarknaden och alumner, som är till stor nytta för studenterna själva. Det är däremot inte självklart att det finns en lika bra "spill-over"-effekt eller kontakt mellan arbetsmarknadsrepresentanter och programansvariga, vilket innebär att möjligheter till samverkan och utveckling av utbildningarna inte utnyttjas systematiskt. På samma sätt är det inte heller alltid så att de seniora studenter som deltar i studentmottagningen alltid vidareför kunskapen om de nya studenterna till programansvariga eller studievägledare. Det rekommenderas att möjligheterna för att utveckla mer strukturerat erfarenhetsutbyte diskuteras.

EUA Trackit-rapporten visar att de besökta universiteten hade "blind spots" när det gäller studentuppföljning: studenter från studieovana miljöer (breddad rekrytering), äldre studenter som deltar i livslångt lärande, studenter som läser på distans och internationella studenter. Dessa grupper var också inom Uppsala universitet "blind spots" när det gäller uppföljning, även om det inom vissa fakulteter finns god praxis när det gäller att stödja studenter från studieovana miljöer och livslångtlärandestudenter, och nya rutiner är under utveckling när det gäller internationella studenter. En grupp studenter som särskilt lyftes fram i samtal med både fakulteter och studentrepresentanter var lärarstudenterna, som ofta har en svag anknytning till sina institutioner. Denna grupp studenter påverkas också mycket av de varierande rutiner som finns mellan fakulteterna, t ex när det gäller anmälan till kurser. Det rekommenderas att fakulteter och institutioner ser över sina rutiner med syfte att förbättra stödet för lärarstudenter.

Mot bakgrund av det internationella fokus som Uppsala universitet har och det strategiska målet att utveckla kvalitet, kunskaper och kreativitet samt de nationella och internationella strömningarna kring "accountability" och en ökad konkurrens föreslås det att:

*Uppsala universitet etablerar en **arbetsgrupp** bestående av utbildningsledare och representanter från universitetsförvaltningen under kvalitetsrådet för att undersöka möjligheterna för att utveckla en universitetsgemensam policy (praxis) och verktyg för att följa studenter **innan** (rekrytering, studentmottagning och tidig retention) **under** (retention och genomströmning, uppsökande studievägledning, kontinuerlig information om student stöd och information om arbetsmarknaden) och **efter** (stöd vid utslussning och alumnuppföljning). Arbetsgruppen bör värdera om man kan säkra att alla studenter vid Uppsala universitet får uppföljning och stöd oavsett var på universitetet de läser:*

- 1. Hur kan man vidareutveckla det systematiska inhämtandet av kunskap om studenter och alumner via t ex **GLIS** ((tidig)retention, genomströmning och examen) och bör alla använda nybörjarenkäter, studentbarometer, exit polls och alumnstudier som man redan har inom vissa fakulteter? Finns det resurser och utrymme för att använda/investera i **tekniska lösningar** när det gäller nybörjarenkäter, studentbarometer, exit polls och alumnstudier i universitetsförvaltningen?*
- 2. Hur kan man bäst använda informationen från uppföljningsaktiviteter för en ständig förbättring av innehåll och kvalitet i kurser, program och stödfunktioner (t ex*

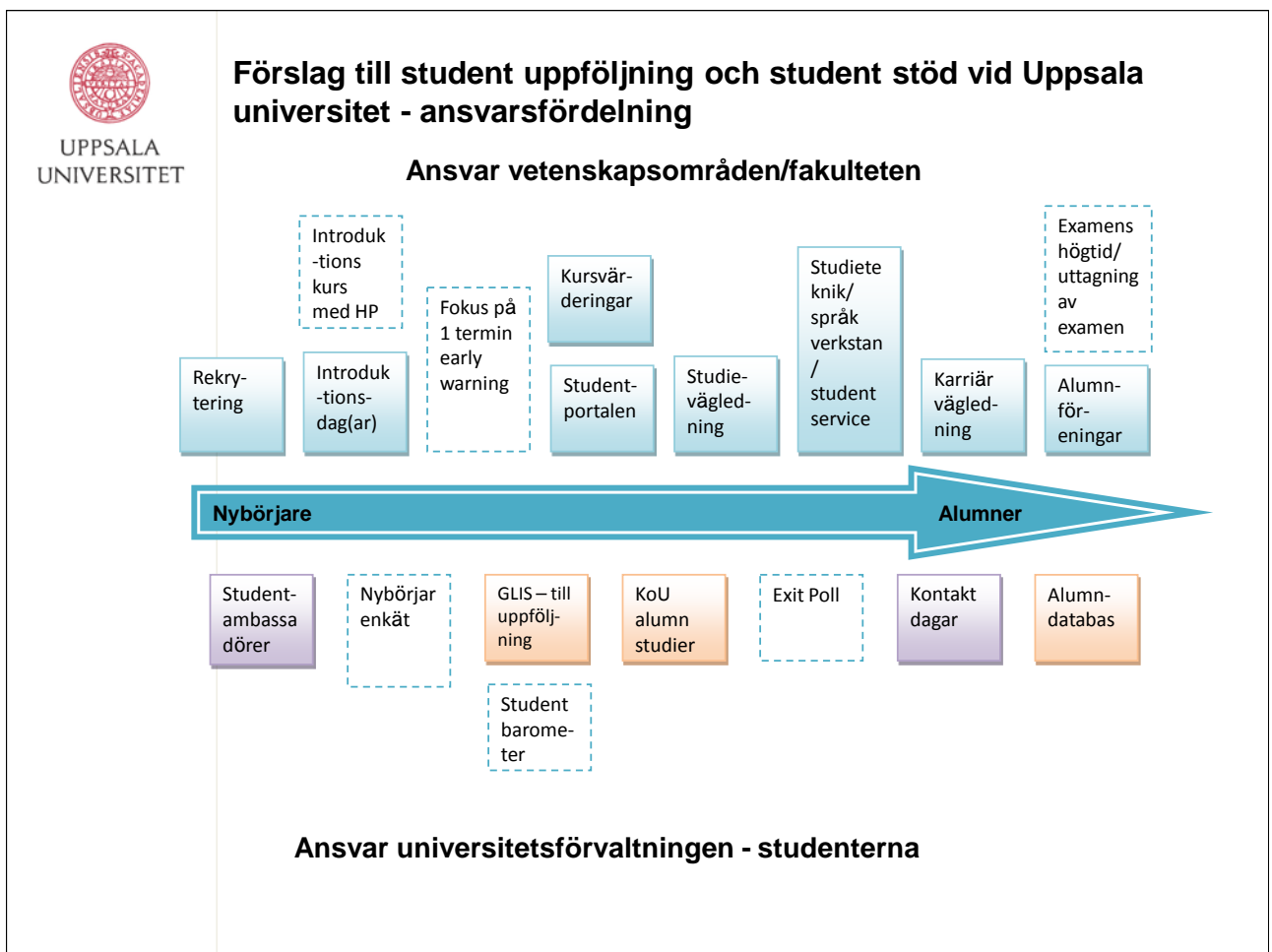
studentinformation, SI, mentorsverksamhet, studie- och karriärvägledning)? Hur kommuniceras resultaten till studenterna?

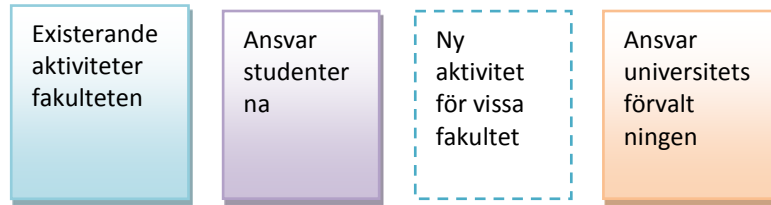
3. Ska alla uppföljningsaktiviteter vara "permanenta" eller är vissa bara nödvändiga under en period? Hur undviker man enkättrötthet?

4. Hur kan man utnyttja existerande nätverk och etablera nya grupperingar som kan användas för att identifiera och sprida god praxis kring studentuppföljning och studentstöd?

Rekommendationen bygger på ledningens uttalande kring studentuppföljning och studentstöd, och är därför **inte** en rekommendation som föreskriver: "hur man ska göra det, men till att man ska göra det och samtidigt lämna det upp till program, institutioner och fakulteter att utveckla hur man kan göra det. Förslaget i figur 1 bygger på redan existerande god praxis inom vetenskapsområden och fakulteter, och pekar på hur denna praxis kan utvecklas och delas inom universitetet baserat på ett samarbete mellan vetenskapsområdena/fakulteterna /programmen, universitetsförvaltningen och studenterna. Intentionen är inte att introducera ny praxis, men att utveckla och sprida existerande praxis för att säkra att alla studenter följs upp oavsett studieform och fakultetstillhörighet. Förslaget bygger också på ökat erfarenhetsutbyte och samarbete mellan institutioner, program, fakulteter, vetenskapsområden, universitetsförvaltningen och studenterna.

Figur 1





Studenterna får redan idag under introduktionen/introduktionskursen information om studentstödet: studieteknik, språkverkstan, studentservice, studievägledning och karriärvägledning, men denna information kan behöva upprepas flera gånger under studietiden. Ett förslag är att utveckla tidiga retentionsrapporter i GLIS som kan kopplas till ett mejl med erbjudande om ett vägledningssamtal och information om olika former för studentstöd. Uppföljningsaktiviteterna (både progression och upplevelsen av studierna) under studietiden bidrar till kvalitetsutvecklingen genom kursvärderingar och studentbarometrar/terminsundersökningar under studierna. Studentportalen kan eventuellt användas till detta. Mot slutet av studierna finns mycket uppskattade studentanordnade kontaktdagar, men ett förslag är att låta användbarheten/anställningsbarheten få större fokus i utbildningarna och att bättre använda den information som finns i alumndatabasen. Avslutningen av studierna är lika viktig som introduktionen och examenshögtiden har stor prioritet bland studenterna. Att ta ut examen hade däremot inte lika hög prioritet, men ett förslag är att introducera en exit poll i samband med att man ansöker om examensbevis och att man går brett ut med information om vikten av att ha ett examensbevis sett ur ett internationellt perspektiv. Studenten bör följas upp i arbetslivet genom alumnstudier och alumndatabasen och informationen som genereras bör användas på olika sätt: som marknadsföring samt för kvalitetsutveckling och pedagogisk utveckling. I detta sammanhang är ett nära samarbete mellan institutioner, fakulteter och universitetsförvaltning viktig. Kan man i universitetsförvaltningen utveckla hjälp till studentuppföljning i GLIS och utveckla gemensamma enkätverktyg får man en fördel av att kunde jämföra sig sinsemellan och informationen kan bidra till kvalitetsutveckling och bättre information till presumtiva studenter.

### **Förslag:**

Rapporten rekommenderar att vidareutveckla och bygga ut aktiviteter och verktyg som kan bidra till vidareutveckling av uppföljningen av studenter och alumner:

- utveckla nyckeltal för sökande, registrerade studenter, (tidig) retention, genomströmning och antal examina i GLIS fördelat på studentkull och som kan redovisas över tid.
- utveckla verktyg i GLIS för uppföljning av studenter som läser på fristående kurser – ett förslag är att ta upp denna fråga också i LADOK 3-utvecklingen eller använda GUL-samarbetet till att ta fram en metodik. Detta gäller också frågan om att introducera tidig uppföljning kring studenter som har svårigheter under första terminen/året.
- säkra att studievägledningen har siktet inställt på retention och använder uppföljningsverktyg för att tidigt kunna erbjuda stöd. Studievägledningen behöver förstärkas och professionaliseras inom vissa fakulteter.
- diskutera en gemensam universitetspolicy för en minimipraxis för studentuppföljning och stöd t ex med studentmentorskap, SI, studie- och karriärvägledning, praktikplatser och mentorer från arbetslivet.
- utveckla karriärvägledningen och arbetet med att utveckla användbarhet/anställbarhet och utslussningen till arbetsmarknaden i ett nära samarbete med studentkåren och alumnverksamheten.
- kombinera den akademiska, sociala och professionella introduktionen. God praxis finns inom vissa program som redan under introduktionen har med alumner som kan belysa frågor kring framtida arbete

och arbetsuppgifter. Högskolepoänggivande introduktionskurser ger studenterna en tydlig signal om hur viktig man anser introduktionen är.

- ta vara på informationen kring användbarhet/anställbarhet som redan samlas in i olika sammanhang - studentföreningar/karriärdagar, mentorsverksamhet, karriärcentrum, karriärvägledning på central nivå och fakultetsnivå och i alumnätverket - och för den tillbaka till program och institutioner.
- utveckla enkäter/studentbarometer, terminsvärderingar och exit poll på/för alla fakulteter för att kunna följa utvecklingen över tid. Det finns tekniska lösningar som gör det enkelt att sammanställa resultat på fakultets-/program nivå. (EUA Trackit-rapporten visar att man i andra länder efter en period väljer att periodisera studentbarometrar och alumnstudier).
- utveckla information om rutiner för att ta ut examen, om möjligt kan en exit poll knytas till uttag av examen
- inför examenshögtider på alla fakultet oberoende av om man läser yrkesprogram, generella program eller tar generell examen på basis av fristående kurser.

Arbetet bör leda till etablering av en universitetsgemensam **idébank** eller **kunskapsbank** kring uppföljning genom nyckeltal och aktiviteter för att sprida goda exempel och god praxis.

*Rekommendationerna stödjer KrUUt-projektets "kritiska vänners" råd om att systematisera, koordinera och kommunicera lösningar och perspektiv, samtidigt som man slår vakt om mångfalden. Rekommendationerna bygger på respekt för vetenskapsområdenas och fakultetens särart och det goda arbete kring uppföljning och studentstöd som finns inom Uppsala universitet. Intentionen med rekommendationerna är att tydliggöra detta arbete och göra detta synligt för alla studenter. Existerande nätverk kan med framgång användas för att sprida framgångsrika idéer, och utbildningsledarnas kompetens och kunskap utnyttjas för detta ändamål. Statistik och nyckeltal som redovisas över tid kan användas i både ett kvalitetsfrämjande och studentstödande syfte. Arbetet med att utveckla en universitetsgemensam idébank för utveckling och användning nyckeltal kan bidra till att utveckla nätverk mellan universitetsförvaltningen och fakulteterna och fakulteten sinsemellan, som kan bidra till att stärka Uppsala universitets internationella profil.*

*Uppsala Trackit-projektet visar att universitetet och studenterna ser ett behov av att utveckla stödet till studenterna baserat på en bättre uppföljning vilken besvarar frågor som: var kommer studenterna ifrån, vilka studenter blir antagna, hur klarar de studierna och vart de tar vägen efter examen? Baserat på redan existerande praxis inom universitetet föreslås att Uppsala universitet utvecklar en gemensam minimipraxis för uppföljning av studenter och alumner baserat på vad som redan finns utvecklat på fakulteterna (se bilaga 3) och de möjligheter till gemensamt stöd som Uppdok, GLIS, och CRM erbjuder. Förslaget bygger på ett nära samarbete mellan universitetsförvaltningen, fakulteterna och utbildningsprogrammen/institutionerna som tillsammans kan bygga upp en gemensam kunskap kring uppsalastudenterna. Arbetet med att utveckla uppföljningsaktiviteter och studentstöd bör anses vara "under konstant utveckling" eller "work in progress" och ständigt anpassas till utvecklingen i studentpopulationen och sammansättningen av utbildningsutbudet.*

**References:**

Braxton, J.M. (ed.) (2000/02) *Reworking the student departure puzzle* (Vanderbilt University Press)

Fincher, M. & Katsinas, S.G. (2006) "Executive Team Demography and Retention: The Relationship Between The Background of Decision-Makers and Success in Retaining Students" in *Higher Education Policy* 2006, 19 pp. 361 – 376

Flanagan, A. (2008), *NUI Galway EAIR SIG Exploiting Data Repositories, Using data repositories and information sources to support KPI's and Strategic Planning: A case study; presentation Copenhagen 2008*

EUA (2012) Gaebel, M., Hauschildt, K., Mühleck, K., Smidt, H.: *Tracking Students' and Learners' Progression Paths TRACKIT*, Brussels 2012

[http://www.eua.be/Libraries/Publications\\_homepage\\_list/EUA\\_Trackit\\_web.sflb.ashx](http://www.eua.be/Libraries/Publications_homepage_list/EUA_Trackit_web.sflb.ashx)

European University Association (EUA), Sursock, A. and Smidt, H. (2010) *Trends 2010: A Decade of Change in European Higher Education*, Brussels <http://www.eua.be/publications>

European University Association (EUA) (2010) *Access to Success Access to Success: Fostering Trust and Exchange between Europe and Africa*, Brussels, [http://www.accesstosuccess-africa.eu/web/images/literature/access\\_to\\_success\\_project\\_compendium.pdf](http://www.accesstosuccess-africa.eu/web/images/literature/access_to_success_project_compendium.pdf)

2001) "Students Matter: Student Retention: who stays and who leaves" *The University Newsletter* <http://www.gla.ac.uk/newsletter/227/html/news15.html>

Söderman, Eva: *The SciTech model: from first year to career: in The first year experience, International perspectives on the first year experience in higher education* (2009), pp 101 - 107

Thomas, E.A.M. (2002) "Student retention in Higher Education: The role of institutional habitus" *Journal of Educational Policy* vol.17 no.4 pp. 423-432

Thomas, L. (2011), *Socially inclusive higher education*, *Journal of the European Higher Education Area*, Berlin: Raabe Verlag,

Tinto, V. (1975) "Dropout from Higher Education: A Theoretical Synthesis of Recent Research" *Review of Educational Research* vol.45, pp. 89-125.

Tinto, V. (1982) "Limits of theory and practice in student attrition" *Journal of Higher Education* vol.53 no.6 pp. 687-700

Tinto, V. (1988) "Stages of Student Departure: Reflection on the Longitudinal Character of Student Leaving" *Journal of Higher Education* vol.59 no.4 pp. 438-455

*Uppsala universitet: Studie- och yrkesvägledning vid Uppsala universitet: Mål och riktlinjer (2001)"*

Zepke, N., Leach, L. & Pebble, T. (2006) *Being learner centred: one way to improve student retention? In Studies in Higher Education*, 31: 5 pp. 587 -600

## **Bilaga 1 Tidslinje for Trackit! på Uppsala universitet**

November 2012 – januari 2013: Intervjun med representanter for vetenskapsområden, fakulteterna, den gemensamma förvaltningen, studenter och ledningen

April 2013: Seminarium på Uppsala universitet med presentation av projektet och rapporten med en diskussion av hur man kan utveckla student uppföljningen ved universitetet.

## **Bilaga 2 Deltagare i intervjuerna vid Uppsala universitet**

### **Humanistisk-samhällsvetenskapliga vetenskapsområdet:**

#### **Teologiska fakulteten**

Utbildningsledare: Katarina Westerlund

#### **Juridiska fakulteten**

Studierektor: Olle Mårsäter

Studievägleder: Christer Niklasson

#### **Historisk-filosofiska fakulteten**

Utbildningsledare: Malin Sigvardson

Studievägledare: Görel Tunerlöv

Kursadministratör/studievägledare: Emma Hortlund

#### **Språkvetenskapliga fakulteten**

Utbildningsledare: Lars Hagborg

#### **Samhällsvetenskapliga fakulteten**

Kanslichef o. utbildningsledare: Ewa Hjertsén

Programsamordnare statsvetenskapliga institutionen: Marie Nylund

Studierektor och Programsamordnare, Information och medier: Anneli Edman

#### **Fakulteten för utbildningsvetenskaper**

Utbildningsledare: Anna Hagborg

Fakultetshandledare: Eva H Jaber

Fakultetshandledare: Anette Bäckström

### **Medicinska och farmaceutiska vetenskapsområdet:**

#### **Medicinska fakulteten**

Utbildningsledare: Louise Rügheimer

Prodekanus: Catharina Svensson,

Studievägledare: Anna-Lena Blom

Utbildningshandedare: Kajsa Bäckström,



### **Farmaceutiska fakulteten**

Utbildningsledare: Ingegerd Beijersten,  
Samordnare: Emma Lundkvist,  
Samordnare: Ronnie Hansson

### **Teknisk-naturvetenskapliga vetenskapsområdet**

Bitr. kanslichef: Björn Gembert  
Utbildningsledare: Emma Kristensen

### **Språkverkstan**

Universitetslektor: Johanna McElwee (English)  
Universitetsadjunkt: Sonja Entzenberg (Swedish)

### **Den gemensamma förvaltningen:**

Enhetschef: Åsa Kettis

### **Studentavdelningen:**

Enhetschef: Eva Söderman  
Enhetschef: Christer Nilson

### **Kommunikationsenheten**

Alumnkoordinator: Sarah H. Schütz  
Projekt ledare: Joachim Ekström

### **Planeringsavdelningen**

Enhetschef: Anna Wennergrund  
Utredare: Krister Ågren

### **Internationella kansliet**

Enhetschef: Erika Dabhillkar

### **Representanter från Studentkåren vid Uppsala universitet**

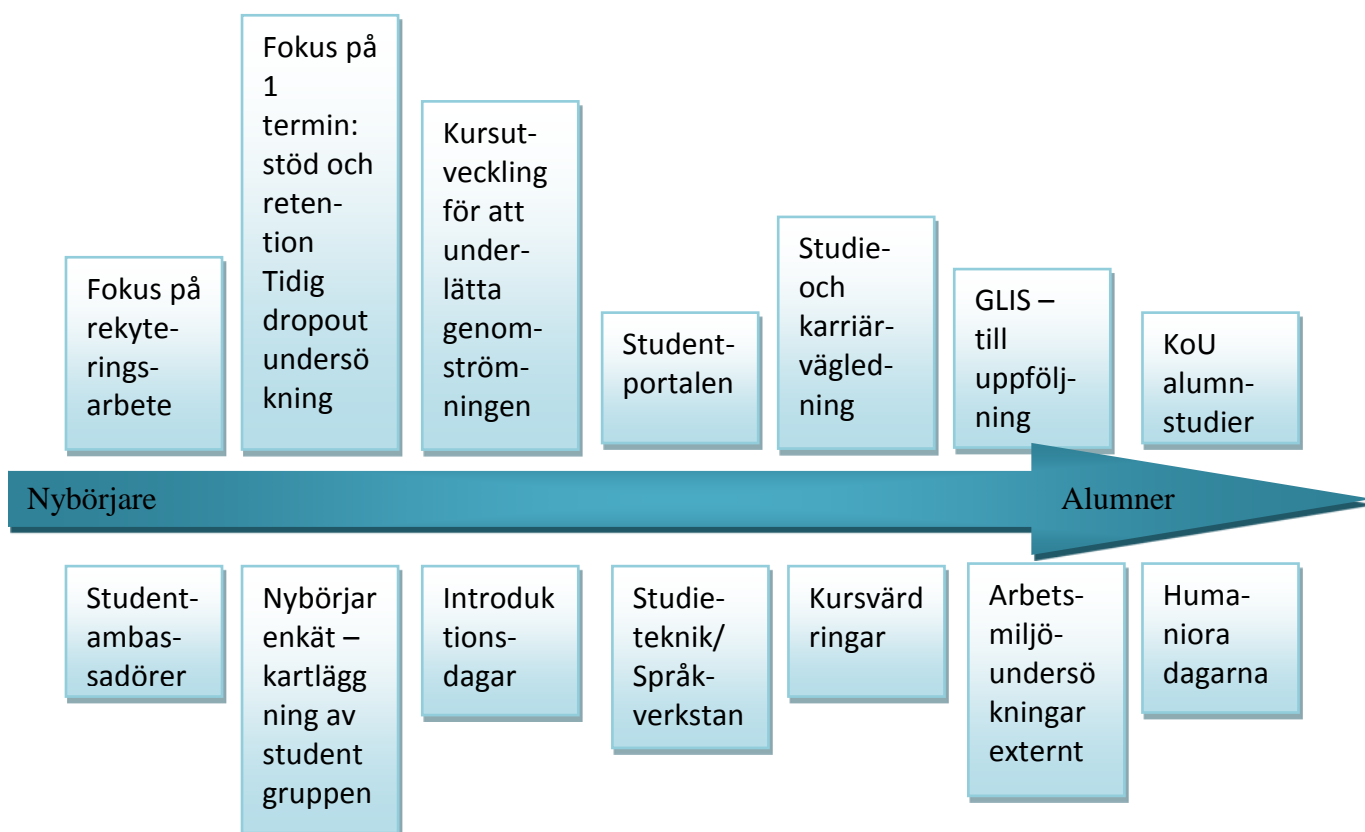
Alexandra Abde, studiebevakare ekonomiska och samhällsvetenskapliga sektionen  
Linda Ekström, studiebevakare samhällsvetenskapliga sektionen  
Gustav Sundell, studiebevakare medicinska sektionen  
Yasmin Hussein, viceordf. Hist-filo fakulteten  
Andreas Eriksson, studie bevakare med studiesocialt ansvar TEKNAT  
Sandra Eklund, studiebevakare med arbetslivsansvar TEKNAT  
Sofia Hedberg, studiebevakare med utbildningsansvar TEKNAT  
Axel Tryblom, studiebevakare internationell ansvar TEKNAT  
Tove Dahlström, f.d. studievakare med arbetslivsansvar TEKNAT

### Bilaga 3 Diagram med presentation av praxis för uppföljning och student stöd vid Uppsala universitet

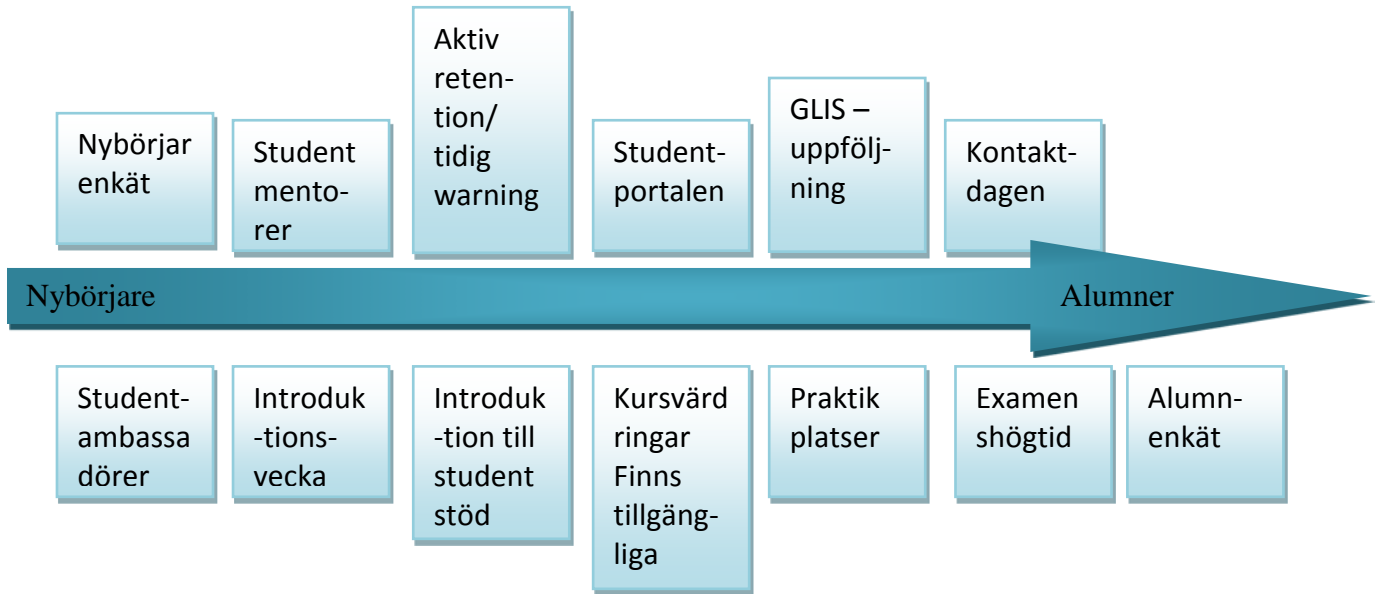
Figurerna reflekterar den information kring praxis som kom fram under intervjuerna och det ska påpekas att de aktiviteter som är medtagits inte nödvändigtvis finns inom alla program eller institutioner inom en fakultet, men är inkluderade för att visa på goda exempel inom fakulteten. Det kan också finnas aktiviteter som inte är inkluderade eftersom de inte kom upp i intervjuerna.

#### Humanistisk-samhällsvetenskapliga vetenskapsområdet:

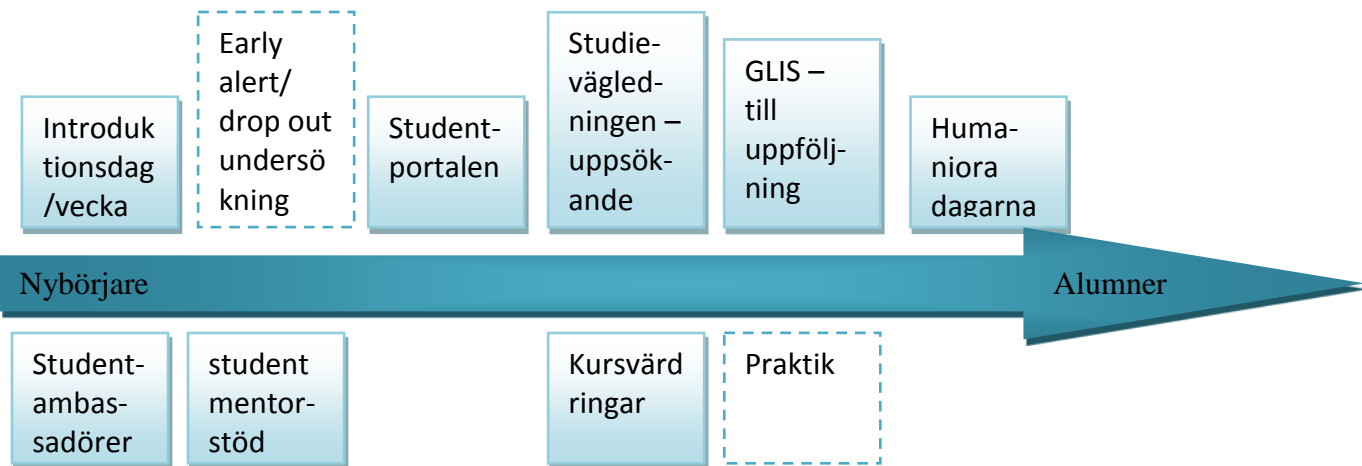
##### Teologiska fakulteten



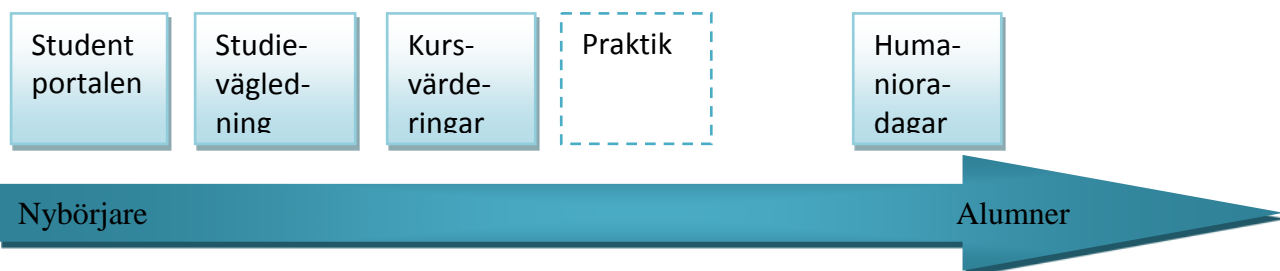
Juridiska fakulteten



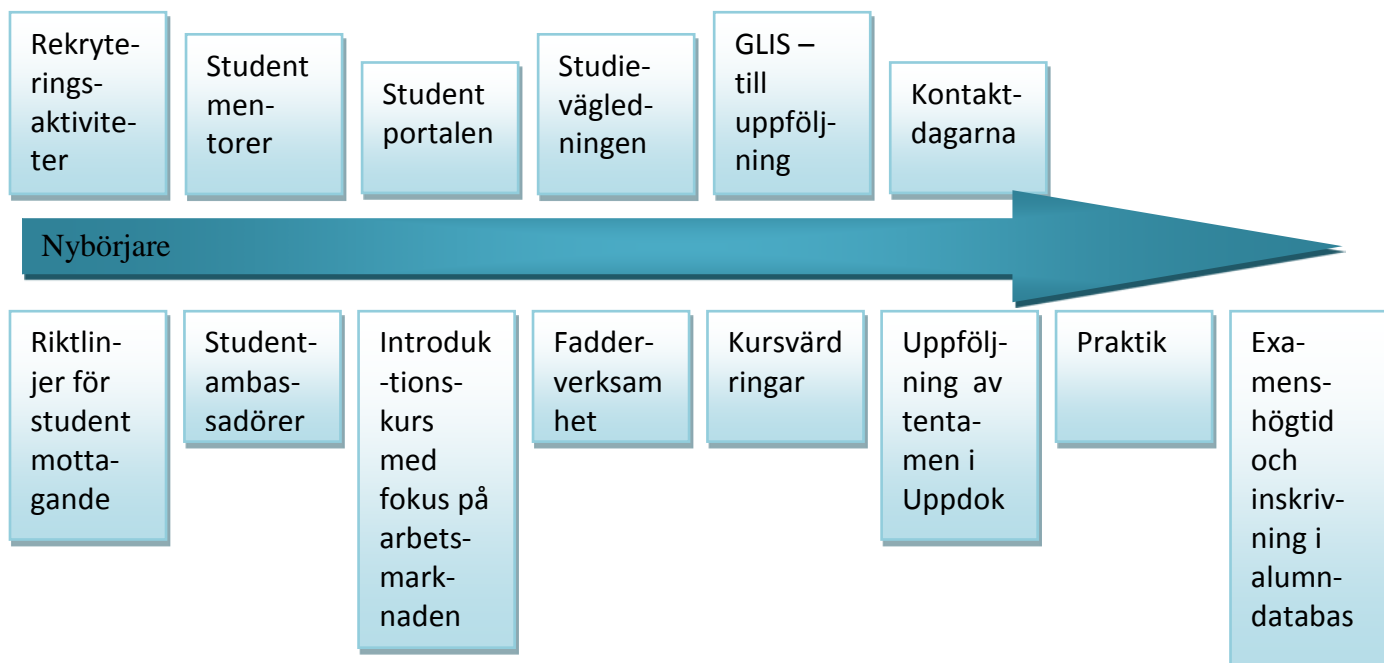
Historisk-filosofiska fakulteten



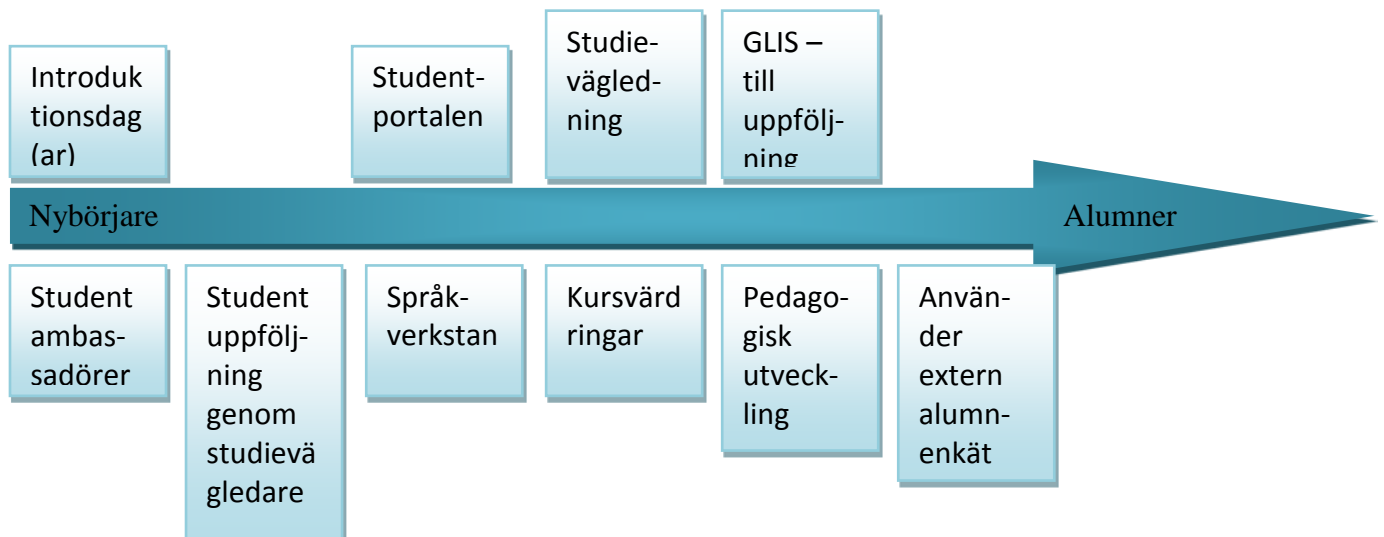
### Språkvetenskapliga fakulteten



### Samhällsvetenskapliga fakulteten

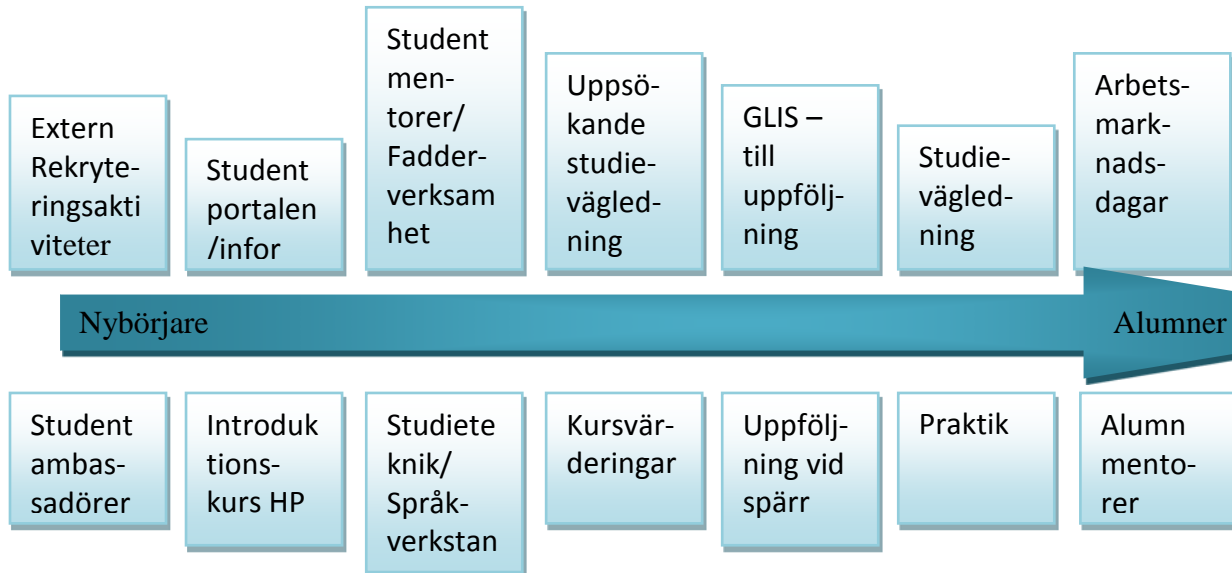


### Fakulteten för utbildningsvetenskaper

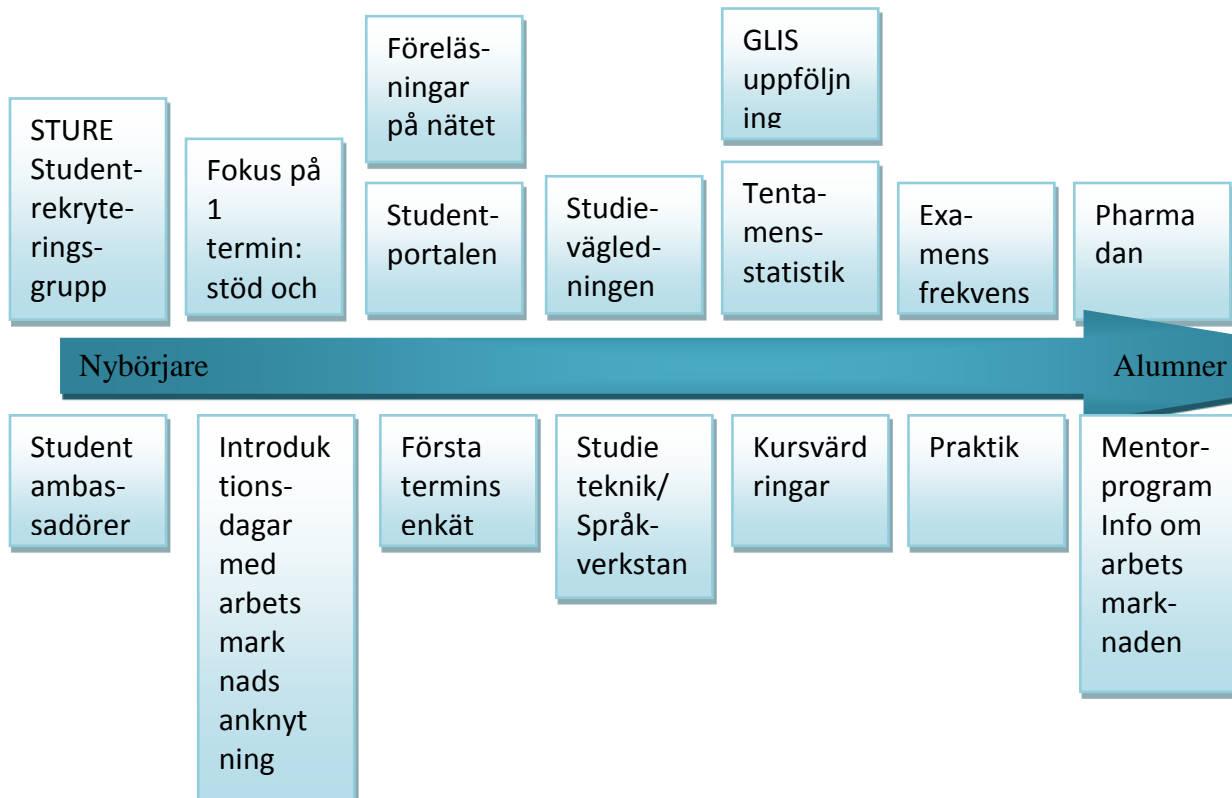


## Medicinska och farmaceutiska vetenskapsområdet:

### Medicinska fakulteten



### Farmaceutiska fakulteten



## Teknisk-naturvetenskapliga vetenskapsområdet

